



**Anastasiia  
Makarova**

**INQUÉRITO SOBRE A CERTIFICAÇÃO DE  
EMPRESAS DE TRADUÇÃO EM PORTUGAL**





**Anastasiia  
Makarova**

## **INQUÉRITO SOBRE A CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS DE TRADUÇÃO EM PORTUGAL**

Projeto apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Tradução Especializada (Ciências Jurídicas e Administrativas), realizada sob a orientação da Professora Doutora Maria Teresa Murcho Alegre, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.



Dedico este trabalho a toda minha família.



## **o júri**

presidente

**Professora Doutora Rosa Lúdia Torres do Couto Coimbra e Silva**  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

vogais

**Professora Doutora Anabela Valente Simões**  
Professora Adjunta da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - Universidade de Aveiro (arguente)

**Professora Doutora Maria Teresa Murcho Alegre**  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora)





**agradecimentos**

Queria agradecer a toda minha família e o meu namorado pela ajuda e apoio durante os anos do estudo.

Também um grande obrigado à Professora Teresa Alegre, pela sua ajuda neste projeto e pela sua disponibilidade para todas as minhas perguntas e dúvidas. Queria agradecer Susana Azevedo dos STIC da Universidade de Aveiro e a tradutora da Kvali Text Teresa Salgueira pela sua atenção e ajuda.



**palavras-chave**

Tradução Especializada, Certificação, Tradução de qualidade

**resumo**

Neste trabalho foi feito um inquérito por questionário entre as empresas de tradução em Portugal acerca da certificação. Muitos tradutores ou empresas de tradução procuram melhorar e controlar a qualidade dos seus serviços. Atualmente a certificação é a melhor maneira de promover a garantia de qualidade. Este projeto pretende dar a conhecer número das empresas de tradução certificadas em Portugal e também saber se a certificação realmente contribui para a qualidade dos serviços de tradução.



**keywords**

Specialized Translation, Certification, Quality translation

**abstract**

In this project, a survey by questionnaire about certification was carried out among translation companies in Portugal. Many translators and translation companies are looking to improve and control the quality of their services. A certification is currently the best way to promote quality assurance. In context of this project, I want to find out the number of certified translation companies in Portugal and also learn if the certification contributes to the quality of the translation services.



# Índice

Introdução .....	3
1.Enquadramento Teórico .....	5
2. Certificação.....	11
2.1. ISO 9000 .....	13
2.2. Norma Europeia EN15038 .....	15
2.3. Entidades Certificadoras.....	17
3.Metodologia .....	21
3.1. Inquérito .....	25
3.1.1. Planeamento do inquérito .....	27
3.1.2. Realização do inquérito .....	33
3.2 Entrevista .....	35
4.Análise do inquérito e resultados.....	39
5.Alternativas à certificação .....	55
Conclusão .....	59
Bibliografia .....	61
Webgrafia .....	63
Anexo A.....	65
Anexo B.....	69

## Índice das figuras

Figura 1. Modelo de um sistema de gestão baseado em processo. ....	14
Figura 2. Logótipo da Bureau Veritas.....	17
Figura 3. Sumário das respostas.....	39
Figura 4. Nome da empresa .....	42
Figura 5. Localização da empresa .....	43
Figura 6. Gráfico das áreas de especialização abrangidas pela empresa .....	43
Figura 7. Áreas adicionadas no campo Outro .....	44
Figura 8. Gráfico das áreas mais procuradas (1) .....	44
Figura 9. Gráfico das áreas mais procuradas (2) .....	45
Figura 10. Gráfico de línguas de trabalho .....	46
Figura 11. Línguas adicionadas no outro campo .....	46
Figura 12. As línguas mais procuradas (1) Línguas indicadas em primeiro lugar .....	47
Figura 13. As línguas mais procuradas (2) Línguas indicadas em segundo lugar .....	47
Figura 14. As línguas mais procuradas (3) Línguas indicadas em terceiro lugar .....	47
Figura 15. A percentagem das respostas sobre a certificação .....	48
Figura 16. O tipo de certificação que têm as empresas.....	48
Figura 17. Vantagens da certificação .....	49
Figura 18. Opinião das empresas sobre a certificação .....	50
Figura 19. Comentários .....	51



## **Introdução**

O presente projeto é realizado no âmbito do Mestrado em Tradução Especializada na vertente das Ciências Jurídicas e constitui a etapa final dos meus estudos durante dois anos.

A escolha do tema foi feita com base no facto de este ser um assunto muito interessante para mim e ainda de existirem poucos estudos sobre este tópico. A certificação dos serviços é a atestação dada por um organismo de certificação, com base numa decisão decorrente de uma análise, que comprova que a conformidade de um serviço com os requisitos especificados foi demonstrada. Ou seja, para ser certificada, a empresa deve cumprir as normas ou conjunto de normas do organismo de certificação. Portanto a certificação das empresas de tradução é, normalmente, um processo jurídico, que está estreitamente ligado com a minha especialização.

Não devemos confundir a certificação com a tradução certificada. Tradução certificada é a validade jurídica de um documento traduzido e esta é atribuída pela sua certificação junto de organismo estatal, entidade ou pessoa determinada pela legislação do país no qual se pretende que tenha valor jurídico. Esta tradução também é frequentemente chamada tradução juramentada.

O objetivo principal deste trabalho é dar conta da quantidade de empresas de tradução em Portugal que adotaram a certificação e, por outro lado, saber se as empresas têm vantagem de estar certificadas. Pretende-se também saber, se, na opinião das empresas, a certificação contribui para uma melhor qualidade de tradução. Por outro lado, a outra questão é se a empresa, sem a certificação, pode produzir textos de qualidade. Interessa-nos também saber se a certificação é, só por si, uma garantia absoluta de qualidade.

Neste projeto foi realizado um inquérito entre as empresas de tradução em Portugal, com o objetivo de saber a quantidade das empresas que decidiram adotar a certificação. Através deste questionário procura-se também descobrir informação relevante sobre os prestadores dos serviços de Tradução.

Na sequência deste inquérito pretendia realizar uma entrevista com uma das empresas de tradução que já se encontra certificada, mas que não se chegou a concretizar.

Hoje em dia a quantidade das empresas de tradução está a crescer e a certificação também ajuda de destacar a empresa na concorrência existente.

As empresas têm possibilidade de fazer a certificação de acordo com as normas ISO 9000 ou EN 15038. Mas também têm outras maneiras de promover a qualidade dos seus serviços.

Adquirir a verdadeira certificação, que é feita por uma entidade externa, de acordo com determinado modelo, é um processo longo e caro. Por isso está em aberto uma questão: "Vale a pena fazer a certificação da empresa de tradução"? Com base na informação retirada do inquérito torna-se mais fácil de responder a esta pergunta.

Antes de mais, é essencial analisar a questão da qualidade de tradução e os critérios que devem ser tomados em consideração.

## 1. Enquadramento Teórico

A certificação das empresas é um assunto atual, já que muitos tradutores ou empresas de tradução procuram melhorar e controlar a qualidade dos seus serviços. A certificação é uma tendência relativamente nova, sendo a melhor maneira de promover a garantia de qualidade segundo Gouadec (2007:241). Outras prováveis vantagens da certificação são o prestígio, o aumento da satisfação dos clientes e o reconhecimento.

Primeiro é necessário definir o que no âmbito deste trabalho se entende por tradução. Depois existe uma outra questão, estreitamente ligada com a certificação: o que é uma tradução de qualidade?

Há muitas definições do verbo traduzir. Nos vários dicionários da língua portuguesa encontram-se definições parecidas. Traduzir é transpor de uma língua para outra, verter.

Entretanto diversos autores de obras sobre tradução tentam encontrar uma resposta mais específica. Segundo Umberto Eco (2005:7-15):

“O que quer dizer traduzir? A resposta mais imediata e reconfortante deveria ser: dizer a mesma coisa noutra língua. [...] Traduzir, portanto, quer dizer compreender o sistema interno de uma língua e a estrutura de um texto dado nessa língua, e construir um duplo do sistema textual que, sob uma certa descrição, possa produzir efeitos análogos no leitor, tanto no plano semântico e sintático, como no estilístico, métrico, fonossimbólico, e quanto aos efeitos passionais para que tende o texto-fonte.”

Mário Vilela na sua obra “Tradução e Análise Contrastiva: Teoria e Aplicação” (2007:14) caracteriza a tradução da seguinte maneira:

“Traduzir é um trabalho linguístico por excelência: interpenetram-se a actividade sintáctica e as actividades semânticas e pragmática. Um texto da língua de partida é produzido numa língua de chegada: os dois textos, podendo significar “coisas diferentes”, deverão ter o mesmo sentido, melhor ainda, deverão ter as mesmas funções comunicativas.”

Como podemos ver, traduzir não é um ato muito fácil e cada autor ou tradutor tem a sua visão sobre este assunto. Sobre a complexidade do processo de tradução passo a citar de I.A. Richards (1953:250):

“We have here indeed what may very probably be the most complex type of event yet produced in the evolution of the cosmos”.

Concordo com esta passagem, pois a tradução não é uma escolha mecânica de palavras com o mesmo significado noutra língua. As palavras são um

instrumento de cada pessoa e de cada autor, elas têm em si a sua energia, têm diferente humor. Por isso, durante a tradução, o tradutor deve ter em consideração todas as nuances da língua, estilo e o espírito do texto original.

Uma grande dificuldade reside no facto de que todas as pessoas são diferentes e todas têm uma percepção da informação diferente. Assim os profissionais de tradução podem perceber o mesmo texto de forma diferente e depois, durante a tradução, transmiti-lo por si mesmo e fazê-lo passar através da sua percepção. Como resultado, os tradutores produzirão provavelmente um texto de chegada com diferenças bastante relevantes, com um estilo diferente e, até certo ponto, a mensagem do texto original também pode sofrer algumas alterações. Por este motivo existem tantas opiniões, teorias e discussões acerca da arte de tradução.

As línguas “veem” o mundo de forma diferente e formam a consciência dos seus portadores. Será possível traduzir esta mesma visão do mundo? O linguista alemão Wilhelm von Humboldt até negou quaisquer teorias de tradução, porque nós nunca sabemos se o equivalente que encontramos noutra língua vai representar rigorosamente o mesmo objeto, processo, qualidade, relações e etc. (Bernardo 2009:60-61)

Como exemplo do que acabei de dizer, queria referir o título da obra de Liev Tolstoi “Guerra e Paz”. A palavra russa *mir*, que foi traduzida por *paz* em português e está no título desta obra, tem em russo mais do que um significado. Um falante nativo de russo pode perceber esta palavra de forma diferente. Um dos significados da palavra *mir*, como podemos ver nas várias traduções deste título é antónimo da palavra *guerra*, ou seja ausência de conflitos ou lutas. Entretanto também pode ser interpretada como *universo* e além disso pode significar *comunidade*.

Segundo Sergei Bocharov, um russo especialista em literatura, a palavra *mir* teve um papel importante na obra de Tolstoi e foi usada no título pelo autor de propósito, por ter um significado muito amplo.

Bocharov considera que a polissemia da palavra *mir* nesta obra não pode ser transmitida nas outras línguas. Para expressar uma só palavra em russo, necessitamos uma série de diferentes palavras estrangeiras. Bocharov deu como exemplo a língua francesa, e as palavras que podem transmitir o sentido da palavra *mir* são *la paix*, *le monde*, *l’univers* e *la commune*.

Claramente a melhor tradução do título da obra para todas as línguas é aquela que temos – “Guerra e Paz”. Mas isso é um bom exemplo como, por vezes, acontecem estas perdas de tradução e às vezes estas são inevitáveis, até nas traduções de boa qualidade.

Contudo deixamos agora as reflexões abstratas sobre a tradução e avançamos para uma noção mais concreta como a atividade de um tradutor profissional.

Frequentemente ouvimos a opinião de que para traduzir apenas é necessário saber a língua estrangeira. Mas a proficiência nas línguas estrangeiras não deve ser confundida com a profissão de tradutor.

É claro que os conhecimentos da língua estrangeira e, sem dúvida alguma, da língua materna são necessários para se tornar um bom tradutor, mas além disso existem outros aspetos importantes.

A tradução existe desde tempos imemoriais. Quando duas nações vivem lado a lado, estas podem estar em guerra ou a fazer negócios entre si. Em ambas as situações eles precisam de comunicar. Dado que as línguas da população são diferentes, aparece a necessidade da pessoa, do tradutor, que conhece ambas as línguas e que consegue interpretar a mensagem de uma língua para outra.

Hoje em dia a exigência em tradutores profissionais apenas cresceu, com o mundo globalizado, com a existência de negociações internacionais, exposições de arte, viagens turísticas, conferências, descobertas científicas, etc. Os tradutores são necessários em todo o lado.

Vamos voltar às competências de um tradutor profissional. De acordo com Guadec (2007:87) todos os tradutores têm de ter excelentes competências de linguagem, excelentes habilidades de escrita, e um interesse em qualquer coisa técnica. Todos eles são também, forçosamente curiosos, pacientes, metódicos e minuciosos, estão na vanguarda das tecnologias de informação, são bons em redes sociais (com clientes, colegas, especialistas de domínio, etc.) e, se possível, possuem um grande conhecimento em uma ou mais áreas de especialização.

Tradução, como já vimos, é um conceito muito amplo e profundo. Uma outra questão ainda mais ampla prende-se com aquilo que entendemos por uma tradução de qualidade.

Se por exemplo alguém enviar um texto para traduzir a vários tradutores, possivelmente o resultado será, como já foi dito, uma tradução diferente de autor para autor. Como podemos definir qual delas tem mais qualidade? Esta é uma questão controversa.

Muitos tradutores e linguistas tentam descobrir uma resposta para isto e durante muitos anos de estudos nesta área existem várias teorias acerca deste tema.

Um dos primeiros autores que chamou a atenção para avaliação da qualidade de tradução foi E. A. Nida (2003). Ele afirmou que o mais importante na avaliação da qualidade de tradução é a reação do leitor. Se a tradução provocou o mesmo sentimento e teve o mesmo impacto no leitor que o texto original, esta tradução pode ser considerada como boa.

Um escritor russo, tradutor e autor da obra "The Art of Translation" Kornei Chukovsky (1984) tem um pensamento semelhante. O livro dele é sobre tradução literária, que penso que é uma área de tradução, onde é mais difícil de definir o que seja um texto de qualidade.

Chukovsky considera que os erros no texto, a palavra mal traduzida, falsos amigos e outros erros, que pode cometer qualquer tradutor, não são tão graves como a alteração do próprio estilo do autor do texto original.

Juliana House (2001) apresenta outro modelo da avaliação da qualidade de tradução, modelo funcional-pragmático. Este modelo tem em si a noção de equivalência funcional-pragmática. House (2001) considera que a equivalência é o critério fundamental para a avaliação de qualidade e, para fazer uma conclusão sobre a qualidade de tradução, é necessário analisar e comparar o texto original e a tradução em três níveis: linguagem, registo do texto e género.

Este método da avaliação é muito complexo e profundo e, na minha opinião, muito importante e útil na avaliação de qualidade dos textos literários, científicos ou os textos que têm detalhes específicos ou pormenores culturais. Da mesma forma, este método é muito interessante para os estudos da metodologia de tradução. No entanto, para o trabalho de dia-a-dia das empresas de tradução ou tradutores independentes este método pode ser inútil devido a sua complexidade. Para estes casos existem outros critérios de avaliação de qualidade.

Como, por exemplo, Daniel Gouadec (2007:6) considera que a tradução de qualidade deve incluir o seguinte:

- Precisão – o conteúdo da tradução deve ser fiel aos factos e à interpretação desses factos.
- Ter significado – a mensagem deve ser significativa na língua e cultura de chegada, apesar de conceitos ou interpretações poderem ser bastante diferentes de uma cultura para outra.
- Acessibilidade – qualquer pessoa (do público-alvo) quando ler a tradução deve claramente perceber a informação.
- Deve ser eficaz e ergonómica – a tradução deve ser eficaz tanto em termos de comunicação de uma mensagem e de garantir que a mensagem cumpre o seu propósito inicial.

Hoje em dia, esta questão de avaliação de qualidade de tradução preocupa não só a comunidade científica dos linguistas, mas também as empresas prestadoras de serviços de tradução, organizações internacionais, instituições políticas e os tradutores independentes.

Nem todos os prestadores dos serviços de tradução são iguais. Alguns apostam na qualidade, outros no preço ou no tempo da realização do trabalho. Enquanto preço e velocidade são condições fáceis de definir e comparar, a qualidade não o é. Como poderão os clientes saber que os prestadores dos serviços de tradução fornecem uma tradução de qualidade?

Como foi mencionado acima, a certificação é uma das maneiras de garantir e controlar a qualidade dos produtos e serviços, incluindo os serviços de tradução.

Em primeiro lugar é importante descobrir que tipo de certificação podem adotar as empresas de tradução. Gouadec (2007) indica dois principais modelos de certificação: a ISO 9000 e a EN 15038.

Na ISO 9000 são descritas as normas de gestão de qualidade e esta norma pode aplicar-se a qualquer empresa, não dependendo do tipo de produção ou de tipo de serviços existentes na empresa.

A Norma Europeia EN 15038 já é aplicada exclusivamente para certificar as empresas de tradução. Estas normas serão abordadas de maneira mais pormenorizada no ponto seguinte.





## 2. Certificação

A certificação, atualmente, pode ser uma vantagem no mundo competitivo entre as empresas. Entretanto em Portugal nem todas as empresas escolheram o caminho da certificação.

Como já foi acima referido, a certificação pode, até certo ponto, garantir a qualidade dos serviços prestados. Como nós vimos anteriormente, avaliar a qualidade de tradução é bastante difícil, mas com a ajuda da certificação isso torna-se mais fácil nos aspetos técnicos. Com a certificação é possível avaliar a eficiência dos processos de gestão ou dos tradutores profissionais, que têm de responder aos requisitos da norma.

Nedoma (2008) responde à pergunta frequente sobre os benefícios da certificação para os prestadores dos serviços de tradução da seguinte maneira: "There are two fundamental reasons. The first — to differentiate ourselves from other competitors; the second — to improve our own mode of operation."

Existem várias opiniões sobre a necessidade de certificação para as empresas de tradução, uma vez que nem todos consideram a tradução como um produto, cuja qualidade pode ser controlada através da certificação.

De acordo com Jurec Nedoma (2008) existem dois grupos de normas válidas para a indústria de tradução e que podem ser distinguidos como normas relacionadas com indicadores e padrões de qualidade de tradução, por um lado, e normas relacionadas com os procedimentos de gestão que os prestadores de serviços de tradução seguem, por outro.

As empresas de tradução nacionais possuem a norma ISO 9000 ou a Norma Europeia EN 15038, em casos raros a empresa possui ambas as certificações.

Em seguida, procederemos à análise mais detalhada destas normas.



## 2.1. ISO 9000

A ISO (*International Organization for Standardization*; em português Organização Internacional de Normalização) é uma organização de associados independente, não-governamental e a maior desenvolvedora mundial de normas internacionais voluntárias. Essa é a descrição que aparece na página web oficial da ISO.

A ideia da ISO nasceu quando, em 1946, delegados de 25 países se reuniram no Instituto de Engenheiros Civis em Londres e decidiram construir uma nova organização internacional com o propósito de facilitar a coordenação e a unificação internacional das normas industriais. Em fevereiro de 1947, em Genebra, a nova organização começou oficialmente a sua atividade. Hoje em dia a ISO tem membros de 162 países e a sua função consiste na divulgação da normalização de produtos e serviços.

*International Organization for Standardization* teria diferentes siglas em diferentes línguas; assim, para evitar a pluralidade das abreviaturas do nome, os fundadores decidiram usar a forma curta ISO em qualquer língua. ISO vem do grego (*isos*-igualdade) e significa "igual".

A ISO 9000 é um conjunto de normas técnicas que abordam diversos aspetos da gestão de qualidade. Estas normas fornecem orientação e ferramentas para empresas e organizações que desejam garantir que os seus serviços e produtos atenderam às necessidades dos clientes e aperfeiçoaram a sua qualidade.

Os requisitos, que a empresa deve cumprir para obter esta certificação, dizem respeito à gestão da empresa e não à maneira específica como o produto ou serviço deve ser produzido. Qualquer empresa que trabalha em qualquer área de especialização pode ser certificada na norma ISO 9000.

Aqui está o modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado no processo, que se encontra na norma ISO 9001:2008. Como podemos ver na Figura 1, os clientes têm um papel muito significativo na definição de requisitos como *entradas*.

As empresas podem melhorar a sua produção, quando recebem o *feedback* dos seus clientes. O problema é que muitas empresas não recebem a avaliação do seu trabalho feita pelos consumidores. Por isso a norma ISO 9001 define como requisito que uma empresa ou organização avalie a satisfação dos seus clientes quanto aos produtos e serviços que receberam. Uma empresa que recebe algum feedback dos seus serviços ou produtos,

sempre tem a possibilidade de saber quais são as expectativas dos clientes e pode assim melhorar a qualidade dos seus serviços e produtos.

A gestão de qualidade na norma ISO 90001 baseia-se nalguns princípios, tais como a focalização no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos, abordagem da gestão como um sistema, melhoria contínua, abordagem à tomada de decisões baseada em factos, relações mutualmente benéficas com fornecedores.

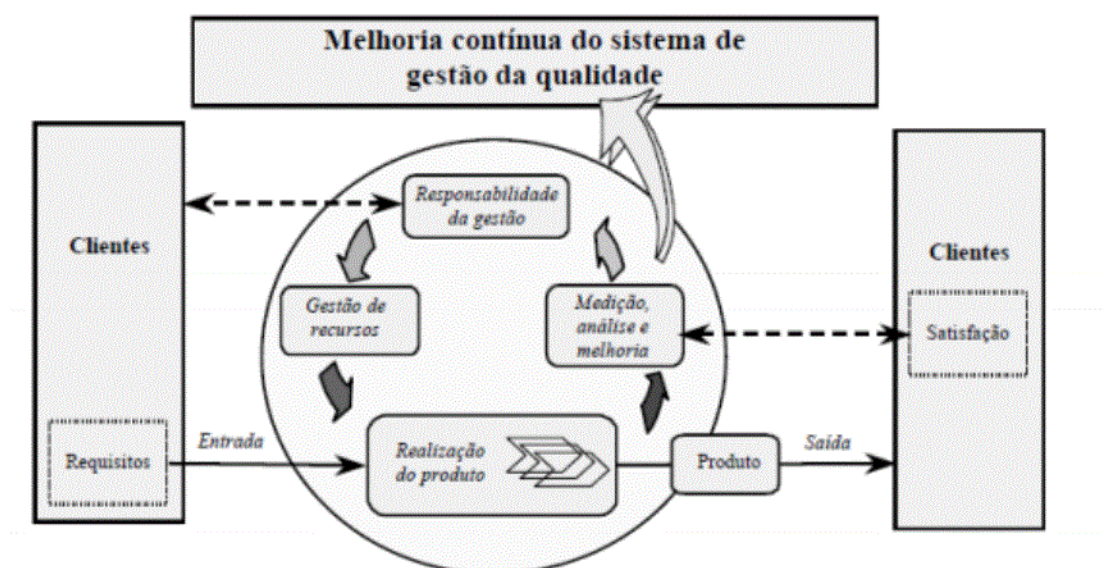


Figura 1. Modelo de um sistema de gestão baseado em processo.

Gostaria também de referir que a ISO desenvolve as normas internacionais, mas não participa na certificação de qualquer das normas desenvolvidas. A certificação é realizada por organismos de certificação. Portanto a empresa ou organização não podem ser certificados pela ISO.

Como já foi referido, a ISO pode ser implementada com a certificação EN 15038, devido ao carácter complementar destas duas normas (Nedoma, 2008).

## **2.2. Norma Europeia EN15038**

O CEN (Comité Europeu da Normalização) é uma associação internacional sem fins lucrativos, que reúne os organismos nacionais de normalização de 33 países europeus. Existem três organismos europeus de normalização, CEN, CENELEC e ETSI, que são oficialmente reconhecidos pela União Europeia e pela Associação Europeia de Comércio Livre (EFTA). Estas organizações são responsáveis pelo desenvolvimento e definição das normas voluntárias a nível europeu.

CEN fornece uma plataforma para o desenvolvimento de normas europeias e outros documentos técnicos em relação a vários tipos de produtos, materiais, serviços e processos.

Em 2006 o CEN estabeleceu a norma EN 15038, que pretende certificar os serviços de tradução não só na parte de gestão da qualidade como, por exemplo, a ISO, mas também no cumprimento dos requisitos da qualidade necessários, que englobam todas as fases do processo da tradução – recursos humanos e técnicos, gestão da qualidade, registo de projetos, enquadramento contratual, procedimentos, serviços de valor acrescentado e definições de termos.

Por que motivo pode a norma EN 15038, até certo ponto, garantir a qualidade do serviço prestado? Depois da leitura da norma acima mencionada posso referir alguns dos principais momentos que afetam a qualidade de tradução – tradutores qualificados, a revisão do texto realizada por outra pessoa que não o tradutor e a documentação dos procedimentos.

De acordo com a referida norma os tradutores devem ter uma formação superior oficial em tradução (diploma reconhecido) ou um diploma universitário ou equivalente, além de um mínimo de dois anos de experiência documentada em tradução ou pelo menos cinco anos de experiência profissional documentada em tradução.

Além disso na presente norma há uma lista de competências que o tradutor profissional deve possuir – competência na tradução, na pesquisa, aquisição e tratamento de informações, competência linguística e textual nas línguas de partida e chegada, competência cultural e técnica.

Também os PST, Prestadores dos Serviços de Tradução, devem garantir o desenvolvimento profissional contínuo de todos os seus trabalhadores envolvidos no processo de tradução.

Nesta norma também está descrita a relação entre o cliente e o prestador de serviços de tradução. Um dos pontos de referir é que o PST deve ter

procedimentos documentados para tratar dos pedidos, determinar a exequibilidade do projeto, incluindo a disponibilização de recursos humanos e técnicos, analisar e fazer orçamentos, chegar a um acordo com o cliente, bem como faturar e registar o pagamento. Além do mais a EN15038 preocupa-se com os processos essenciais da tradução, incluindo tradução, revisão, gestão dos projetos, controle de qualidade, a utilização dos recursos técnicos, processo de pré-tradução, análise de texto de chegada, trabalhos de terminologia e guias de estilo.

Cox (citado em Nedoma, 2008:58) enumera as vantagens da certificação da EN 15038 para a empresa, que ele subdivide em benefícios a curto prazo (os três primeiros) e benefícios a longo prazo:

- o efeito refrescante da análise das potenciais lacunas existentes;
- a fonte das novas ideias para a melhoria, que podem ir além das normas;
- a confirmação para a equipa, bem como para os clientes, que a empresa atende aos requisitos formulados por especialistas em tradução de toda a Europa;
- depois da implementação, a norma fornece um ponto de partida para o desenvolvimento;
- o direito de fazer a publicidade desta perícia, apoiando a confiança nos serviços prestados, principalmente a confiança dos clientes, com os quais a comunicação acontece apenas via internet.
- a possibilidade de utilizar a norma na formulação de condições contratuais seguras.
- a formulação clara de exigências especiais do cliente que estão em contradição com o código de boas práticas;
- a capacidade de adicionar novas normas e outras especificações nacionais e internacionais, como ISO 9001:2000 e etc;
- a possibilidade de utilizar esta norma em todas as operações comerciais da empresa.

É de notar que está a crescer a popularização da certificação de EN 15038 entre os prestadores de serviços de tradução na Europa. Em novembro de 2006 na conferência de EUATC (União Europeia das Associações de Empresa de Tradução), foi levantada a questão acerca da maneira como a Administração Europeia trata a certificação EN 15038, como uma vantagem ou como uma obrigação para as empresas nos concursos de tradução de União Europeia. A resposta foi que neste período do tempo, a certificação é apresentada como uma vantagem significativa, mas depois de um certo período do tempo esta certificação pode vir a tornar-se numa característica obrigatória para todos os candidatos (Nedoma, 2008:58).

## 2.3. Entidades Certificadoras

Como foi referido nos parágrafos anteriores as empresas não podem ser certificadas precisamente pelas organizações ISO ou CEN, por isso devem existir as entidades certificadoras em cada país, que podem realizar o processo de certificação.

Em Portugal há muitas instituições que podem certificar a empresa de acordo com as normas internacionais. A maioria destes organismos realiza a certificação pelas normas da ISO e apenas alguns têm na sua lista a norma EN15038.

Aqui seguem os exemplos das empresas que realizam a certificação em Portugal.

Bureau Veritas Portugal – como está descrito na página web da empresa é líder mundial em Testes, Inspeções e Certificação, que foi fundada em 1828. Também no site aparece a informação que esta entidade se apresenta “com maior número de acreditações para verificar e dar um parecer oficial que um sistema, produto e/ou pessoa está em conformidade com os requisitos estabelecidos no referencial sobre o qual a certificação se refere”. Esta entidade certifica por ambas as normas supracitadas, ISO e EN15038. Penso que a descrição que fornece o site não está longe da verdade, a maioria das empresas de tradução portuguesas, que obtiveram a certificação da norma EN15038 têm nas suas páginas web o logótipo da Bureau Veritas. (Figura 2.)



Figura 2. Logótipo da Bureau Veritas

Nedoma (2008) também considera que o Bureau Veritas é a mais ativa entidade certificadora na Europa.

A CERTIF – Associação para certificação é uma entidade de certificação nacional, com estatuto de associação do direito privado e sem fins lucrativos, constituída por 26 Associados. Este organismo certifica apenas pela ISO, de entre as normas que interessam para este trabalho.

Outra entidade que também na sua lista tem apenas ISO e não tem EN 15038 é a APCER. A APCER é uma entidade de Lisboa, que “posiciona-se como parceiro global de negócio, disponibilizando serviços de certificação, auditoria & inspeção e educação & formação”.

Entre outras empresas que certificam pelas normas ISO posso destacar SGS Portugal, TÜV Rheinland e DNV GL. Não foi encontrado na informação dada nos sites se também certificam pela norma EN 15038.

Na página web da entidade certificadora DNV GL podemos encontrar as etapas da preparação para a certificação e também 10 passos gerais que poderiam ajudar a empresa, que quer começar o caminho da certificação.

Seguem aqui estes 10 passos:

- Obter a norma. A empresa deve obter e ler a norma, para conhecer bem os requisitos da norma e perceber se estes requisitos fazem sentido nesta mesma empresa.
- Rever a literatura e software. Existe muita informação disponível sobre a certificação, que pode ajudar tomar a decisão e implementar a norma.
- Montar, equipar e definir a estratégia. É necessário criar uma equipa para o desenvolvimento e a implementação do sistema de gestão. Decidir uma nova estratégia do negócio que vai funcionar eficiente com a nova sistema de gestão.
- Determinar as necessidades de treinamento. Este passo é preciso se a equipa responsável pela implementação do novo sistema de gestão precisa de saber todos os detalhes da norma.
- Consultores. Pode falar com os consultores independentes, que podem aconselhar um plano estratégico real, viável e de baixo custo.
- Desenvolver um manual de sistema de gestão. Este manual deve descrever as políticas e operações de empresa.
- Desenvolver procedimentos. Os procedimentos que descrevem os processos da organização, a fim de alcançar o sucesso. Estes procedimentos devem responder às seguintes questões: Porquê? Quem? Quando? Onde? O que? Como?



- Implementar o sistema de gestão da empresa. Durante esta etapa da implementação, a empresa deve trabalhar segundo os procedimentos que foram desenvolvidos, para demonstrar a eficácia do sistema de gestão.
- Considerar uma pré-auditoria. A empresa pode pedir a uma entidade de certificação para fazer uma avaliação preliminar da implementação do novo sistema de gestão. Com o objetivo de identificar as áreas de não-conformidade. Estas áreas de não-conformidade significam que não estão de acordo com a norma.
- Selecionar um organismo de certificação.

Como podemos ver no exemplo destes passos, a preparação para a certificação e a certificação podem ser processos que demoram muito tempo e que exigem muito trabalho e, provavelmente, muitos custos da empresa.

Não foi possível encontrar a informação sobre os custos da certificação ou sobre os prazos da certificação, se estes existem.

A única informação que foi possível obter sobre os custos da certificação aparece no artigo de Nedoma (2008). Foi relatado na conferência ATC em Londres em 2007, que o custo total da certificação EN 15038 era cerca de £ 20.000. Sem dúvida alguma os preços variam muito e dependem do país e da entidade certificadora, mas esta poderá ser uma referência.



### 3. Metodologia

O objeto do meu estudo é o conhecimento sobre a certificação de empresas de tradução, nomeadamente descobrir qual a quantidade de empresas de tradução em Portugal que adotaram a certificação e saber as vantagens da certificação que contribuem para a qualidade de tradução.

Este é um trabalho de investigação e, para saber a informação desejada, é necessário escolher um ou mais métodos de investigação. A bibliografia que foi consultada para este propósito foram as obras de A. Amorim *Introdução às Ciências Sociais* (1995), A. Birou *Dicionário das ciências sociais* (1978) e M. P. Lima *Inquérito sociológico* (1995).

Na minha opinião, o inquérito é o método de investigação adequado, para recolher os dados necessários para o presente projeto, ou seja os dados sobre as empresas de tradução, tal como a quantidade das empresas certificadas em Portugal, as vantagens da certificação e outra informação relevante.

Em relação do instrumento da recolha de dados, achei apropriado o questionário, já que de acordo com Lima (1995:30) “o inquérito por questionário só deve ser utilizado quando a informação pretendida não puder ser mais rigorosamente e menos dispendiosamente obtida por outros meios: informação directamente obtida junto de entidades competentes, análise documental, [...] outras fontes de dados, etc.”

Claramente, podemos saber alguma informação das páginas web das empresas de tradução. Todavia não podemos tirar conclusões baseando-nos apenas nos dados que são fornecidos na internet. Até porque algumas das empresas de tradução não têm estas páginas ou as páginas podem estar desatualizadas ou não conter toda a informação importante. Devido a esta falta dos dados essenciais para a análise das empresas de tradução portuguesas, é necessária a realização de um inquérito por questionário.

Amorim (1995:98) afirma sobre o inquérito por questionário: “Esta técnica apoia-se numa série de perguntas dirigidas a um conjunto de indivíduos (inquiridos). O inquérito corresponde ao mais estruturado e rígido dos tipos de entrevista, visto que nele se recorre a um conjunto de perguntas, inseridas no questionário sob uma forma e segundo uma ordem prévia, estreitamente programadas.”

A primeira etapa da preparação é saber quem serão os inquiridos, ou seja, definir bem o universo do inquérito.

A minha pesquisa começou com o site de APET (Associação Portuguesa de Empresas de Tradução). Ali foram encontradas 17 empresas de tradução, depois através da pesquisa no Google encontrei mais 86 empresas.

Falando sobre as empresas de tradução em geral, a maioria destas, além de prestar os serviços de tradução, apresenta outros serviços relacionados com as línguas. Entre outros podemos referir interpretação, legendagem, localização, transcrição, produção de conteúdos, dobragem, etc.

Poucas empresas trabalham apenas com um pequeno número de línguas. Estas referem também que trabalham apenas com tradutores *in-house* e consideram que isto pode ajudar na qualidade do seu trabalho.

Em geral, a maior parte das empresas referem que fazem traduções de todas as línguas europeias e ainda línguas como árabe, russo, chinês, japonês que podem ser solicitadas pelo cliente. Isto significa que estas empresas colaboram com os tradutores independentes.

Poucas empresas especificam que os tradutores são nativos da língua para qual realizam a tradução. A maioria das empresas refere os seus tradutores como profissionais qualificados, também podem mencionar que os tradutores da empresa são de várias nacionalidades. Essa informação pode ser importante, já que os tradutores nativos são um critério essencial para a qualidade de tradução.

Nenhuma das empresas apresenta a informação acerca dos preços que esta pratica. Normalmente, têm uma secção no site, que se chama "Pedido do orçamento", onde o cliente pode preencher um ficheiro indicando a informação necessária e depois este pedido será avaliado pela empresa.

Como já foi mencionado, as empresas de tradução, atualmente, preocupam-se muito com a qualidade dos seus serviços. Maioritariamente, as primeiras frases que encontramos na descrição das empresas são relacionadas com a qualidade, como por exemplo: "tradução certificada e de qualidade reconhecida", "A qualidade é uma das principais apostas", "Rigor na tradução para uma comunicação de qualidade", "Assegurar a máxima qualidade e reduzir os custos e prazos", "[...] consiste da importância da qualidade para o sucesso e valorização da empresa".

Algumas empresas fazem diferentes pacotes dos serviços, por exemplo, o serviço de tradução simples e urgente, onde não realizam a revisão do texto por outra pessoa ou serviços, onde a tradução passa pela dupla revisão do texto.

Entretanto, através das primeiras pesquisas na internet cheguei à conclusão que poucas empresas em Portugal têm pelo menos uma das referidas

certificações. Normalmente se a empresa tem a certificação, esta informação aparece na página web da empresa. Mais do que metade das empresas que são membros da APET não fornecem a informação no seu site sobre a certificação, por isso podemos concluir que estas não a adotaram. Algumas empresas mencionam no seu website que desempenham o seu trabalho de acordo com os requisitos da EN 15038 e ISO 2000.

Na base da informação já conhecida através da internet, foi preciso elaborar um questionário para recolher os dados necessários para este trabalho de investigação.

Na elaboração do questionário há três aspetos que são relevantes, de acordo com Amorim (1995:98):

- o tipo de pergunta a incluir;
- a ordem de apresentação das perguntas e o número;
- a redação dada às perguntas.

O meu questionário tem 10 perguntas, e a análise detalhada do mesmo será alvo no ponto seguinte.

Uma questão igualmente importante é o meio do envio do questionário. O questionário foi elaborado com ajuda do STIC, na plataforma [questionarios.ua.pt](http://questionarios.ua.pt) e depois enviado aos inquiridos através de correio eletrónico.

No âmbito deste questionário pretendeu-se realizar uma entrevista, com uma empresa de tradução que já obteve umas das certificações, com o propósito de saber a informação mais pormenorizada, que não podia ser incluída no questionário, acerca deste assunto.

Depois, com os resultados obtidos, pretende-se contribuir para o melhor conhecimento da atitude das empresas de tradução face à certificação.



### 3.1. Inquérito

A palavra *inquérito* vem do latim – *inquirere* que significa tentar descobrir. Birou (1978:208) define o inquérito como: “Em ciências sociais, o inquérito é uma pesquisa sistemática e o mais rigorosa possível de dados sociais significativos, a partir de hipóteses já formuladas, de modo a poder fornecer uma explicação”.

A partir de hipótese e de conhecimento da realidade que estudamos, surgem questões mais precisas que dão a origem a um questionário.

Segundo Fortin (2006), o questionário é um método de recolha de dados, junto dos indivíduos sobre factos, ideias, comportamentos, preferências, sentimentos, expetativas e atitudes. Baseia-se numa série de perguntas dirigidas por escrito a um grupo das pessoas, com o propósito de obter as respostas a um determinado problema. Geralmente estes questionários são preenchidos sem assistência do inquiridor.

Normalmente neste tipo de inquérito usam-se maioritariamente perguntas fechadas, o que facilita o tratamento dos dados recolhidos.

O inquérito por questionário tem as suas vantagens e as suas desvantagens. Entre as vantagens podemos destacar o seguinte:

- Possibilidade de recolher a informação de grande número de inquiridos;
- A informação que pode ser recolhida através do inquérito pode ser de qualquer área;
- Os inquéritos por questionário são relativamente fáceis de administrar.

Uma das desvantagens é que os resultados do inquérito dependem da honestidade, motivação e, vontade da resposta dos inquiridos.

De acordo com Almeida e Pinto (1990) o processo de inquérito por questionário tem as suas etapas, entre as quais se destacam as três principais – planeamento do inquérito, realização e análise dos resultados.





### **3.1.1. Planeamento do inquérito**

Como já foi referido na elaboração do questionário, devemos ter em consideração alguns aspetos importantes, como o tipo da pergunta, que pretendemos incluir no questionário, a ordem de apresentação das perguntas e o número.

Também no questionário podemos usar as perguntas dos dois tipos diferentes: perguntas fechadas (apenas a resposta sim ou não ou escolha das opções) e perguntas abertas ("onde se prevêem uma série de respostas por forma a representarem variações na intensidade de uma opinião ou atitude" Amorim 1995:98)

Na etapa do planeamento pretendia-se que o inquérito abrangesse as informações gerais sobre a empresa, sobre as línguas e áreas de trabalho e, naturalmente, sobre a certificação. Queria saber quais as línguas que são mais procuradas e para as quais existe uma falta de tradutores. A outra informação que queria apurar incide sobre as áreas de tradução mais solicitadas.

Na base deste inquérito, pretendia desenvolver mais um tema. Uma vez que a minha língua materna é o russo e eu estou a concluir o Mestrado de Tradução Especializada na área jurídica, estou muito interessada em descobrir o nível da procura neste mercado. Qual é a percentagem da procura em tradutores da especialização jurídica, que traduzem de português para o russo?

Inicialmente a minha intenção era realizar o inquérito apenas nas zonas mais próximas, como por exemplo, Aveiro, Porto, Coimbra, Viseu. Entretanto, depois de elaborar a lista das empresas dos distritos mais próximos, decidi que seria melhor fazer a análise dos dados baseando-me na maior quantidade das respostas. Por isso foi necessário fazer a pesquisa das empresas em todo o país.

A elaboração da lista das empresas de tradução teve o início no site da APET, onde estão enumeradas as empresas membros desta associação, que são 17 empresas. Depois a minha pesquisa continuou no motor de busca Google, onde a frase de pesquisa foi "empresas de tradução". Com a pesquisa das empresas, sobretudo das que não têm a sua página web, ajudaram bastante os sites [páginas.amarelas.pt](http://páginas.amarelas.pt) e [codigopostal.ciberforma.pt](http://codigopostal.ciberforma.pt). Desta forma consegui obter mais 86 empresas.

Para fazer com que o maior número dos inquiridos responda às perguntas, é desejável ter o mínimo de perguntas abertas e de desenvolvimento e o

máximo de perguntas fechadas ou de resposta simples, sem com isto desvalorizar o inquérito.

Na elaboração do inquérito, é preciso sempre ter em consideração algumas perguntas principais: Quem é o público-alvo do inquérito? O que necessitamos de saber? O que vamos perguntar?

Além disso, de acordo com Amorim (1995) é desejável começar o questionário com algumas perguntas que possam ser respondidas sem o inquirido se sentir demasiado comprometido.

Elaborei uma primeira versão do questionário que se apresenta de seguida:

**1. Nome da empresa:**

**2. Localização da empresa:**

**3. Quais as áreas de especialização são abrangidas pela empresa?**

-Jurídica

-Técnica

-Finanças

-Turismo

-Científica

-Software

-Literária

-Outras           Quais\_\_\_\_\_

**4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?**

-Jurídica

-Técnica

-Finanças

-Turismo

-Científica

-Software

-Literária

**5. Línguas de trabalho:**

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Espanhol
- Italiano
- Chinês
- Russo
- Outras

**6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?**

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Espanhol
- Italiano
- Chinês
- Russo
- Outras

**7. A empresa possui uma certificação?**

- Sim
- Não

**8. Se sim, pode indicar qual?**

- ISO 9000
- CEN 15038
- DIN 2345
- Outra

**9. Quais são as vantagens que a certificação trouxe para a empresa?**

**10. Considera que a certificação fez aumentar o número de clientes?**

-Sim

-Não

Entretanto o inquérito sofreu algumas alterações e correções. Já que a finalidade deste inquérito não é saber apenas sobre o crescimento do número de clientes, mas sim sobre a certificação em geral e sobre as alterações que podem ser produzidas por esta no dia-a-dia da empresa. Também era interessante saber, se as empresas que não adotaram nenhum tipo da certificação, veem algumas vantagens na certificação e se gostariam de ser certificadas no futuro. Para isso foi acrescentada uma questão aberta.

Por isso foram corrigidas as últimas perguntas e foi adicionada a opção para escrever um comentário. No final o questionário teve 10 perguntas (mais o espaço para comentário): 8 perguntas de carácter fechado e 2 perguntas de carácter aberto.

Aqui apresentamos a segunda e a última versão do questionário:

**1. Nome da empresa:**

**2. Localização da empresa:**

**3. Quais as áreas de especialização são abrangidas pela empresa?**

-Jurídica

-Técnica

-Finanças

-Turismo

-Científica

-Software

-Literária

-Outras      Quais\_\_\_\_\_

**4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?**

-Jurídica

-Técnica

- Finanças
- Turismo
- Científica
- Software
- Literária

**5. Línguas de trabalho:**

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Espanhol
- Italiano
- Chinês
- Russo
- Outras    Quais\_\_\_\_\_

**6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?**

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Espanhol
- Italiano
- Chinês
- Russo
- Outras

**7. A empresa possui uma certificação?**

- Sim
- Não

**8. Se sim, pode indicar qual?**

- ISO 9000

-CEN 15038

-DIN 2345

-Outra Qual\_\_\_\_\_

**9. Caso a empresa possua a certificação, quais são as vantagens que esta lhe trouxe?**

**10. Caso a empresa ainda não tenha a certificação, vê alguma vantagem nessa mesma certificação?**

**Comentários**\_\_\_\_\_

### **3.1.2. Realização do inquérito**

Para a realização do inquérito era necessário escolher uma plataforma que possibilitasse a construção e o envio dos questionários. Uma das possibilidades é usar Google Docs. Google Docs é uma aplicação do Google, que funciona on-line, diretamente no browser, está composta por um processador de textos, um editor de apresentações, um editor de planilhas e um editor de formulários. Este também permite construir um questionário e depois analisar os dados.

Depois de alguma observação e pesquisa na internet, verificou-se em alguns comentários de utilizadores que o Google docs também tem as suas desvantagens e uma delas é que o Google docs permite preencher os questionários mais de que uma vez para um utilizador. Deste modo a estatística das respostas pode ser desvalorizada.

Depois descobri uma outra possibilidade da construção de um inquérito. Os STIC (Serviços de tecnologias de informação e comunicação) da Universidade de Aveiro ajudam os estudantes a elaborar os questionários para fins académicos. Estes questionários ficam na plataforma [questionarios.ua.pt](http://questionarios.ua.pt).

Contactei os STIC por e-mail e obtive a informação de que era necessário da minha parte enviar o documento Word com o questionário feito. No dia seguinte enviaram-me o link do meu inquérito já completamente elaborado e, depois da verificação do mesmo, eu podia enviar este link aos endereços pretendidos.

As vantagens de usar a plataforma [questionarios.ua.pt](http://questionarios.ua.pt) são as seguintes:

- Ajuda em elaboração do questionário;
- O layout do site é muito intuitivo e fácil de utilizar e responder às perguntas;
- Ao mesmo tempo é fácil de ver as respostas e recolher os dados;
- Os inquiridos podem parar de responder em qualquer momento, as respostas serão gravadas, e depois voltar responder quando for possível;
- Possibilidade de exportar as respostas e gráficos em excel e pdf.

O outro objetivo nesta fase da realização do inquérito é definir a quem enviar os questionários e elaborar uma lista das empresas de tradução com endereço eletrónico. Como referi anteriormente, a minha intenção era questionar o máximo número possível de empresas de tradução que prestam os seus serviços em Portugal.

No anexo A pode consultar-se a lista das empresas que têm o seu endereço eletrónico em acesso livre e também das empresas, que não fornecem o e-mail no site e para as contactar é preciso enviar uma mensagem na plataforma do site delas:

Para estes todos endereços foi enviado um e-mail com este assunto:

“O meu nome é Anastasiia Makarova, sou aluna da Universidade de Aveiro do curso de Mestrado em Tradução Especializada. Venho por este meio solicitar a sua participação no preenchimento do inquérito, que estou a realizar no âmbito do meu projeto de Mestrado em Tradução Especializada intitulado "Certificação das empresas de tradução". O preenchimento deste inquérito é muito importante para este trabalho de investigação, as respostas serão analisadas e utilizadas exclusivamente no âmbito deste estudo.

O inquérito fica neste link <http://questionarios.ua.pt/index.php/745581/lang-pt> “

No primeiro dia do inquérito responderam às perguntas todas apenas 8 empresas e, tal como constatei no dia seguinte, não iam responder mais. Obter apenas 8 respostas dos 103 inquiridos estava aquém das minhas expectativas. Por este motivo voltei a enviar o mesmo e-mail para as restantes empresas que ainda não tinham dado a sua resposta. O reenvio deu melhores resultados e no final do inquérito obtive 19 respostas completas, que serão analisadas mais adiante.



## 3.2 Entrevista

Depois da realização do inquérito ainda tive algumas questões acerca da certificação das empresas. Foi tomada a decisão de tentar fazer uma entrevista com uma empresa de tradução. Para poder colocar algumas questões sobre os pormenores da certificação da Norma Europeia. Queria saber mais sobre detalhes da certificação da EN 15038 e não da ISO, porque a Norma é desenvolvida diretamente para as empresas de tradução.

De acordo com Birou (1978:139) "A entrevista é uma forma do inquérito que consiste numa troca verbal, numa conversa orientada de um inquiridor com uma ou várias pessoas a fim de obter informações ou indicações sobre factos, comportamentos, opiniões ou crenças, que respondam ao objetivo que o promotor do inquérito determinou nas suas hipóteses de investigação." Ou, de forma mais simples, a entrevista é um processo de recolha de informação que utiliza a forma de comunicação verbal (Amorim 1995:83).

As entrevistas têm dois diferentes tipos, podem ser dirigidas ou livres. Uma entrevista dirigida é quando as perguntas obedecem a um plano previamente estabelecido e uma entrevista livre quando o entrevistador coloca perguntas desejadas sem o plano prévio. No meu caso, planeava fazer uma entrevista dirigida.

Para a elaboração de uma entrevista é necessário:

- definir o objetivo da pesquisa;
- estudar sobre este tema;
- elaborar as questões.

Ou seja, são necessários os mesmos aspetos que usamos para o inquérito.

Elaborei as perguntas a partir de factos que podemos saber apenas da pessoa, que participou neste processo da implementação da certificação e observou as possíveis diferenças na empresa.

As perguntas que eu preparei para a entrevista e que provocaram o meu maior interesse são as seguintes:

1. Qual foi o nível de dificuldade para obter a certificação para empresa? Demorou muito tempo?
2. Considera que a certificação melhorou a qualidade dos seus serviços e o negócio em si? Em que aspetos a empresa foi beneficiada? Terá atraído mais clientes?

3. Há desvantagens na certificação? Considera que tenha havido algumas dificuldades como, por exemplo, o aumento do trabalho de gestão?
4. Penso que a certificação é atribuída por um prazo de tempo limitado. Acha esse prazo justo? A empresa vai renovar a certificação?
5. Acha que qualquer empresa deve tentar fazer a certificação? É preciso alguma preparação especial?
6. A certificação alterou alguma coisa no portfólio de colaboradores da empresa? Obrigou procurar outros colaboradores?
7. Como pode a empresa saber com segurança se os tradutores freelancer têm um perfil que corresponde aos requisitos da norma EN15038?
8. Considera que a norma é suficiente para garantir a qualidade?

As respostas a essas questões só podem ser dadas pelas empresas que já adotaram a certificação. Desta maneira, entre o conjunto das empresas que responderam ao inquérito, apenas duas já foram certificadas e apenas uma empresa A tem a certificação da EN15038. Sobretudo a empresa A tem a sua filial no Porto, aonde me seria fácil de deslocar para realizar uma entrevista.

A partir destas considerações, enviei um e-mail ao endereço geral da empresa com o seguinte assunto:

"Bom dia,

Sou Anastasiia Makarova, aluna da Universidade de Aveiro do curso de Mestrado em Tradução Especializada. Há algum tempo enviei o inquérito sobre a certificação das empresas de tradução. Na sequência da Vossa resposta, de que a empresa possui a certificação EN 15038, gostaria de realizar uma breve entrevista. Toda a informação será utilizada exclusivamente no âmbito do meu estudo e seria muito importante para o meu trabalho. Queria portanto saber se existe essa possibilidade e a quem me devo dirigir.

Fico a aguardar a sua resposta."

Mas durante a semana não recebi nenhuma resposta, nem positiva nem negativa. Na consequência da ausência da resposta da empresa, foi decidido telefonar à empresa a fim de perguntar se receberam o meu pedido e se não, a quem posso dirigir um e-mail do pedido da entrevista.

A funcionária da empresa, que falou comigo, deu-me o e-mail do diretor da empresa. Logo no mesmo dia enviei o pedido da entrevista ao diretor e passado algumas horas recebi a resposta positiva:

"Cara Anastasiia Makarova,

Teremos todo o gosto em agendar uma entrevista com o nosso CEO.

Se tiver disponibilidade na próxima semana por favor indique-nos qual o melhor dia para agendarmos a entrevista."

O único problema é o facto que o diretor da Empresa trabalha em Lisboa e para mim não é fácil ir até lá. Por isso decidi propor fazer uma breve entrevista através do Skype. A minha resposta foi o seguinte:

"Caro Sr. Diretor,

Gostaria antes de mais de agradecer a sua disponibilidade para a realização de uma entrevista. Como sabe, sou estudante do Mestrado em Tradução Especializada. Contudo, dado que me encontro em Aveiro e não tenho facilidade de me deslocar a Lisboa, queria perguntar-lhe se seria possível fazer entrevista através de Skype. Tenho cerca de 7-8 questões sobre benefícios da certificação para lhe colocar, não demora mais do que 20-30 minutos.

Relativamente ao dia da entrevista posso sugerir a terça-feira, mas também tenho disponibilidade nos outros dias.

Agradeço antecipadamente."

A esta proposta a empresa não me respondeu e não voltou contactar comigo.

Felizmente, há algum tempo, no nosso departamento decorreram Jornadas de Tradução e foram convidados os ex-alunos do curso de Tradução e também os representantes das duas empresas de tradução H e I.

A empresa H encontra-se certificada de acordo com a Norma Europeia desde 2010. No site da empresa H, na apresentação da empresa está escrito que "o nosso principal objectivo é corresponder às expectativas dos nossos

clientes e evoluir de acordo com as novas exigências do mercado”. Além de tradução, a empresa presta os serviços de revisão, adaptação linguística, consultoria linguística. A empresa trabalha não apenas com os tradutores *in-house*, mas também tem vasta equipa internacional, ou seja a empresa colabora com os tradutores independentes.

Em relação às áreas de especialização da empresa, esta apresenta no site uma lista bastante longa das áreas de especialização, desde a publicidade até livros técnicos.

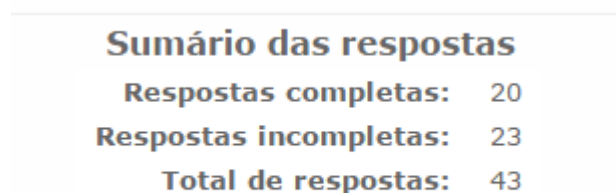
No final deste encontro, consegui falar com uma colaboradora dessa empresa, que é tradutora/revisora na empresa H e que desempenhou

o papel do representante da empresa, e colocar algumas perguntas sobre a certificação.

Após a descrição da população deste estudo, da elaboração e envio do questionário, bem como da preparação da entrevista, passamos agora à análise dos resultados obtidos.

## 4. Análise do inquérito e resultados

Na totalidade consegui obter 19 das 103 empresas, mas como podemos ver na Figura 4 as respostas são 20. Uma delas é minha, foi registada durante meu primeiro teste a este questionário.



Sumário das respostas	
Respostas completas:	20
Respostas incompletas:	23
Total de respostas:	43

Figura 3. Sumário das respostas

Também como se pode ver 23 pessoas abriram o link, mas não completaram, nem começaram a preencher o questionário.

Gostaria de mencionar algumas das respostas dos tradutores que recebi na sequência do meu pedido. Nas mensagens, estes tradutores afirmavam que eram tradutores independentes e que na opinião deles as suas respostas não podiam ser úteis para os resultados do questionário, uma vez que não são uma empresa, mas trabalham individualmente. Geralmente, os trabalhadores por conta própria não têm nenhuma certificação.

Recebi as duas respostas deste género, das empresas B e C com o seguinte conteúdo:

"Bom dia,

Julgo que não poderei ser útil, pois sou trabalhadora independente, não represento qualquer empresa.

Votos de muito sucesso para a sua tese."

"Olá Anastasiia,

Obrigado pelo seu e-mail.

Teríamos todo o gosto em responder ao seu questionário. Porém, uma vez que o questionário é dirigido a empresas de tradução, optámos por não o fazer porque a somos uma equipa de freelancers e não uma empresa.

Aproveitamos para lhe desejar os maiores sucessos no seu trabalho de investigação e no mestrado que está a frequentar. "

Também recebi outro tipo da resposta da empresa D, a mensagem contém o seguinte:

"Boa tarde,

Algumas das respostas são intrusivas e portanto lamento mas não respondi"

No ponto anterior foi referida alguma informação acerca da população inquirida, ou seja os dados que podemos encontrar nos sites da empresa. Agora queria especificar mais e apresentar as empresas que indicaram, que adotaram uma destas certificações.

1. Able Translations (ISO 9001:2008, EN15038)
2. AP PORTUGAL (EN15038)
3. Ad verbum (EN15038)
4. Consenso Global (EN15038)
5. G.I.T. (EN15038)
6. Inpokulis (EN15038)
7. Kvalitext (EN15038)
8. Onoma Traduções (ISO 9001:2008)
9. PAB Translation Centre (ISO 9001:2008)
10. Traductanet (ISO 9001:2008)
11. L10N Studio

Estas são 11 das 103 empresas de tradução que no seu site têm informação sobre certificação e também têm logótipo da Norma Europeia EN15038 ou da ISO.

Algumas das empresas como por exemplo CIAL, Inlingua Porto, ICLE não são empresas de tradução em si mesmas, mas são escolas de línguas ou têm cursos de formação em línguas. Por isso estas são certificadas pela DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, que é a

certificação necessária para as entidades formadoras. Todavia estas escolas também são prestadoras de serviços de tradução.

Poucas empresas, tais como Delta língua, Idioma Global, mencionam na descrição dos seus serviços no site que trabalham em conformidade com a Norma Europeia 15038 ou que cumprem os requisitos da Norma Europeia e da norma ISO, sem serem certificadas pelas referidas normas. Além disso a empresa Idioma Global referiu que trabalha de acordo com a norma DIN, sobre qual irei comentar mais tarde.

A empresa PAB Translation Centre, que é uma empresa certificada de acordo com ISO, entre outras garantias de qualidade enumerou no seu site o estatuto "Tradução de qualidade", mas nas minhas pesquisas na internet não obtive resultados acerca deste estatuto.

Agora podemos avançar diretamente para a análise das respostas do presente questionário. Como foi referido anteriormente ao questionário responderam 19 empresas.

#### Questão 1. Nome da empresa

1. NYB Tradução
2. Smartidiom
3. Alterscript
4. Found in Translation
5. Linguist Services
6. Gbliss
7. Babelia Traduções
8. Sintagma Traduções
9. AP PORTUGAL
10. CIAL – Centro de Línguas
11. Sotaque
12. Able Translations
13. Alliance Française de Lisboa
14. Setlíngua
15. Glossarium

16. TIPS – Tradução, Interpretação e Prestação de Serviços
17. ABC – Tradução, Formação & Eventos
18. Intess
19. Celine Godunho, Traduções

Também podemos ver as respostas na Figura 4.

ID	Resposta
4	NYB Tradução
6	Smartidiom
7	Alterscript, Lda
9	Found in Translation LDA
12	Linguist Services Lda.
16	Gbliss
18	Babelia Traduções, Lda
23	Sintagma Traduções
24	AP PORTUGAL
25	CIAL - Centro de Línguas
29	Sotaque, Assessoria de Comunicação e Traduções, lda
31	Able Translations Ltd.
32	ALLIANCE FRANÇAISE DE LISBOA
34	Setlíngua, Lda
37	Glossarium, Lda.
38	TIPS - Tradução, Interpretação e Prestação de Serviços, Lda.
41	ABC - Tradução, Formação & Eventos
42	Intess. Prestação de Serviços, Lda
45	Celine Godinho, Traduções

Figura 4. Nome da empresa

### Questão 2. Localização da empresa

A segunda questão é sobre a localização da empresa. Podemos ver as respostas na Figura 5. As empresas inquiridas são de diferentes zonas de Portugal. Entretanto a maioria é de Lisboa ou do Porto ou têm o escritório em ambas das cidades referidas. Uma das empresas tem sede em Toronto e também um escritório em Lisboa.



ID	Resposta
4	Sta Comba Dão
6	Leiria
7	Barreiro
9	Almada, Portugal
12	Lisboa
16	Porto
18	Lisboa
23	Oeiras
24	Porto e Lisboa
25	Lisboa
29	Alcabideche
31	Sede em Toronto, Canadá com escritório em Lisboa, Portugal
32	LISBOA
34	Setúbal
37	LISBOA
38	Vila Nova de Gaia
41	Viseu e Lisboa
42	Tv. Cova da Moura, nº 2, 1º, 1350-118 Lisboa
45	Murtosa

Figura 5. Localização da empresa

### Questão 3. Quais as áreas de especialização são abrangidas pela empresa?

Relativamente à terceira questão, sobre as áreas abrangidas pela empresa, obtivemos os seguintes resultados. Para uma melhor visualização, optamos por mostrá-las através de um gráfico (Figura 6.).

### 3. Quais as áreas de especialização são abrangidas pela empresa?

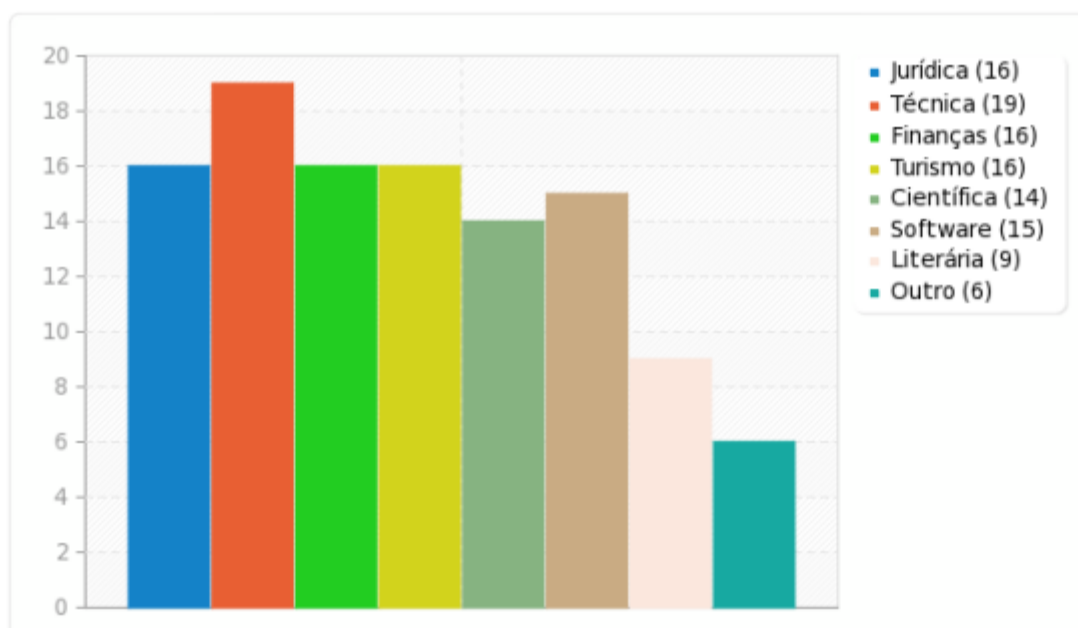


Figura 6. Gráfico das áreas de especialização abrangidas pela empresa

Como podemos observar, na área técnica trabalham todas as 19 empresas inquiridas e apenas 9 empresas indicaram a área literária. O que provoca o meu maior interesse é a área Jurídica, que partilha o segundo lugar com as áreas de Finanças e Turismo neste gráfico; 16 empresas trabalham nestes setores. Na linha Outro (Figura 7.) foram adicionados outros ramos, como por exemplo 3 vezes Marketing, Audiovisuais, Medicina, Engenharia:

ID	Resposta
6	Marketing
9	Marketing
23	Audiovisuais
24	MKT
34	certidões e declarações
42	médica, engenharia entre outras

Figura 7. Áreas adicionadas no campo Outro

#### Questão 4. Quais as áreas mais procuradas pelos clientes?

A outra pergunta estreitamente ligada com a última, é sobre o nível da procura das áreas pelos clientes. Era pedido para indicar as áreas pela ordem de grandeza. O próximo gráfico (Figura 8.) representa a percentagem das áreas, que as empresas indicaram em primeiro lugar:

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 1]

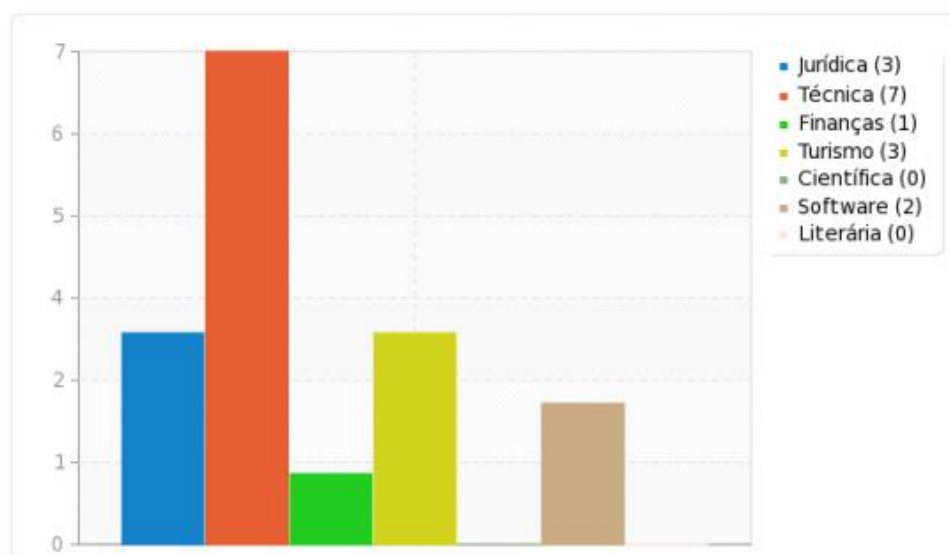


Figura 8. Gráfico das áreas mais procuradas (1)

Segundo este gráfico sete empresas indicaram em primeiro lugar a área técnica, três empresas indicaram em primeiro lugar a área jurídica e mais três indicaram a área de turismo, dois empresas puseram área de software em primeiro lugar e uma empresa indicou a área de Finanças.

E o próximo gráfico (Figura 9.) mostra as empresas que foram indicadas em segundo lugar:

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 2]

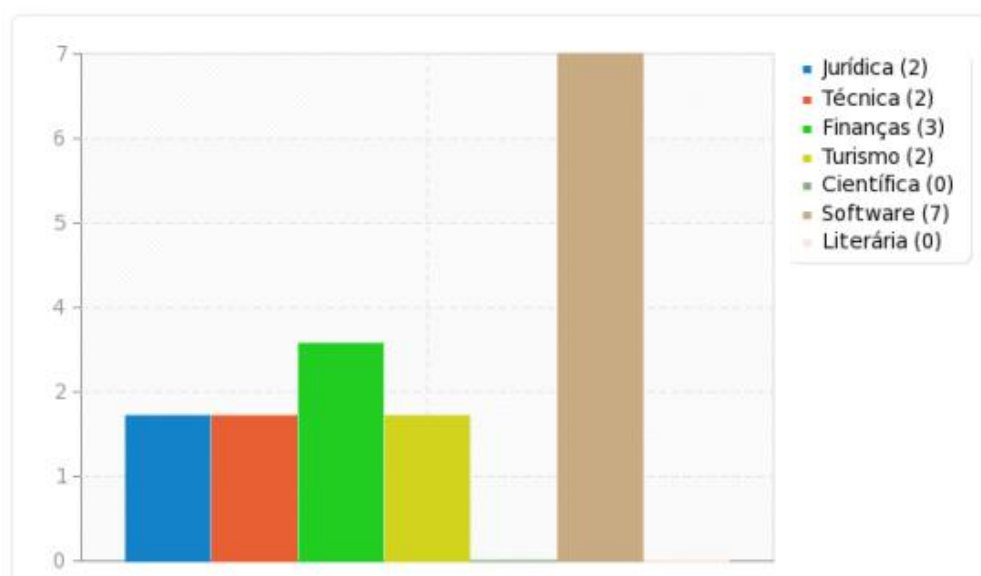


Figura 9. Gráfico das áreas mais procuradas (2)

Segundo estes dois gráficos podemos concluir que os setores de tradução mais procurados pelos clientes são em primeiro lugar o setor técnico, depois o de software, jurídico, entre outros. Por outro lado, de acordo com os restantes resultados (consultar Anexo B), as áreas menos procuradas são as áreas Literária e Científica.

#### Questão 5. Línguas de trabalho

A pergunta cinco deste questionário é sobre as línguas de trabalho das empresas.

O resultado foi o seguinte (Figura 10.):

## 5. Línguas de trabalho:

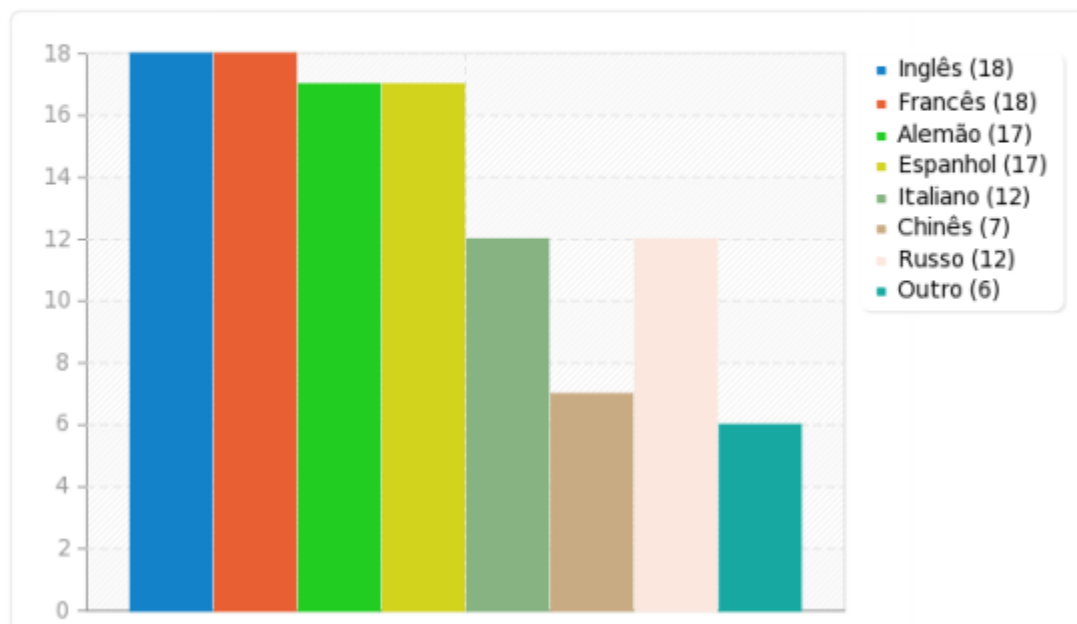


Figura 10. Gráfico de línguas de trabalho

O primeiro lugar (94,74%) encontra-se dividido entre a língua inglesa e francesa, depois seguem-se alemão e espanhol (89,47%). 12 Empresas indicaram Italiano e 7 empresas Chinês.

Como já foi referido, um dos meus objetivos secundários deste projeto era saber a quantidade das empresas que trabalham com a língua russa e o nível da procura desta língua. De acordo com os resultados, a percentagem da presença da língua russa nas empresas é bastante alta – 63,16%.

As outras línguas que foram adicionadas pelos inquiridos (Figura 11.) foram: polaco, holandês, checo, árabe, romeno, turco, norueguês, tamil, farsi e punjabi.

ID	Resposta
6	Polaco, Norueguês
23	Polaco, Checo, etc
25	Neerlandes
29	Arabe/Romeno/Polaco/Português
31	Tamil, Punjabi, Farsi, Turco, Holandês, etc.
42	polaco, checo, holandês, entre outras

Figura 11. Línguas adicionadas no outro campo

### Questão 6. Quais são as línguas mais procuradas pelo cliente

Para saber o nível da procura das línguas podemos consultar as próximas tabelas de percentagem, que apresentam as línguas mais solicitadas. A primeira tabela é a percentagem das línguas que as empresas indicaram em primeiro lugar como mais solicitadas. A segunda e a terceira tabelas correspondem à percentagem das línguas indicadas, respetivamente, em segundo e terceiro lugar:

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 1]

Resposta	Contagem	Percentagem
Inglês (1)	11	68.75%
Francês (2)	3	18.75%
Alemão (3)	2	12.50%
Espanhol (4)	0	0.00%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	0	0.00%
Outras (8)	0	0.00%

Figura 12. As línguas mais procuradas (1) Línguas indicadas em primeiro lugar

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 2]

Resposta	Contagem	Percentagem
Inglês (1)	4	26.67%
Francês (2)	1	6.67%
Alemão (3)	6	40.00%
Espanhol (4)	4	26.67%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	0	0.00%
Outras (8)	0	0.00%

Figura 13. As línguas mais procuradas (2) Línguas indicadas em segundo lugar

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 3]

Resposta	Contagem	Percentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	5	33.33%
Alemão (3)	2	13.33%
Espanhol (4)	8	53.33%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	0	0.00%
Outras (8)	0	0.00%

Figura 14. As línguas mais procuradas (3) Línguas indicadas em terceiro lugar

Estes resultados mostram, que, sem dúvida, a língua mais solicitada é o inglês. Depois de inglês, os clientes procuram os tradutores de francês, espanhol e alemão.

A língua russa aparece mais no final destas tabelas, ou seja o nível da procura não é muito alto, mas também não é muito baixo.

#### Questão 7. A empresa possui uma certificação

Passamos agora para a parte do questionário ligada com a certificação. Das 19 empresas apenas 4 indicaram que têm certificação (Figura 15):

7. A empresa possui uma certificação?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim (Y)	4	21.05%
Não (N)	14	73.68%
Sem resposta	1	5.26%

Figura 15. A percentagem das respostas sobre a certificação

14 empresas responderam Não e um inquirido deixou esta pergunta sem resposta.

#### Questão 8. Se sim, pode indicar qual

A pergunta 8, acerca de tipo da certificação que estas quatro empresas têm, obteve os seguintes resultados. (Figura 16.)

8. Se sim, pode indicar qual?		
Resposta	Contagem	Porcentagem
ISO 9000 (1)	1	25.00%
CEN 15038 (2)	1	25.00%
DIN 2345 (3)	0	0.00%
Outro	2	50.00%
Sem resposta	0	0.00%

ID	Resposta
25	DGERT
34	Alvará

Figura 16. O tipo de certificação que têm as empresas

De acordo com os resultados do inquérito, apenas uma empresa adotou a certificação da EN15038 e outra da ISO 9001. Mais uma empresa tem a certificação da DGERT, como já foi dito, uma certificação para as entidades formadoras, e outro inquirido indicou uma outra certificação Alvará. Segundo o dicionário Priberam, Alvará é um documento que uma autoridade passa a favor de alguém, certificando, autorizando ou aprovando certos atos ou direitos. A empresa que deixou esta resposta é a empresa J.

Esta empresa também funciona como escola de línguas, por isso penso que Alvará está aqui por mesmo motivo que o DGERT, já que esta empresa é uma entidade formadora.

Depois de ter apresentado os resultados desta resposta gostaria de fazer uma pequena análise comparativa entre os dados do inquérito e os dados que recolhi através dos sites das empresas.

A empresa E indicou no questionário que tem certificação ISO 9001. Esta resposta corresponde a informação, que já foi conhecida através do site. Entretanto no site da empresa E, além da certificação ISO 9001, são enumeradas outras certificações, entre as quais, aparece EN15038.

A empresa A respondeu que tem a certificação da EN15038, e esta informação pode ser encontrada no site da empresa.

Outras empresas que responderam que não estão certificadas, também não têm nenhuma informação sobre certificação no seu site. Deste modo podemos concluir que as empresas que possuem a certificação apresentam esta informação nas suas páginas web.

Questão 9. Caso a empresa possua a certificação, quais são as vantagens que esta lhe trouxe?

Quais as vantagens que estas duas empresas veem na certificação, sendo já certificadas. As vantagens são as seguintes (Figura 17.):

ID	Resposta
24	Organização e controlo dos processos
31	Certificação ISO 9001:2008 – Para garantir que vamos ao encontro das necessidades dos clientes e de outros interessados, aderindo a padrões rígidos de qualidade e excelência de serviço.

Figura 17. Vantagens da certificação

A empresa que possui a certificação da EN 15038 referiu como vantagem a organização e controlo dos projetos. Isto não pode surpreender, já que nos requisitos da norma existem parágrafos sobre os procedimentos documentados. Isto significa que a empresa deve documentar todos os processos desde o pedido dos clientes para realização de um projeto, até à verificação final e garantia da satisfação das necessidades do cliente. Uma vez que todos os processos são documentados, torna-se mais fácil de os controlar e organizar.

A outra resposta é tirada do site da empresa que consiste na ideia que a certificação ISO garante que para a empresa as necessidades dos clientes é o mais importante. Desta maneira, recebendo os comentários e o retorno dos clientes, a empresa pode sempre aperfeiçoar a qualidade dos seus serviços prestados.

Questão 10. Caso a empresa não tenha certificação, vê alguma vantagem nessa mesma certificação?

A última pergunta, na minha opinião, era mais interessante em relação às respostas, uma vez que aqui alguns elaboraram uma resposta mais desenvolvida e construtiva (Figura 18).

ID	Resposta
4	Não.
6	Sim, sobretudo o reconhecimento da qualidade da nossa marca pelos nossos clientes.
7	Pode existir alguma vantagem na acreditação da empresa junto de algumas entidades ou empresas.
9	Possibilidade de participação em concursos públicos onde a certificação seja um requisito de entrada.
16	Claro que sim.
18	Poderá ser vantajoso se isso ajudar a diferenciar realmente as empresas mais profissionais e dessa forma contribuir para regulamentar um mercado que de certa forma funciona sem regras.
23	Sim, a única desvantagem são os elevados custos para uma empresa pequena.
29	Em Portugal não vemos grande vantagem mas a nível internacional a certificação é uma masvalia.
37	Sim, estamos em preparação para obter certificação ISO e da indústria
38	A relação custo-vantagens não justifica. A certificação apenas tem como vantagem ter um certificado reconhecido pelos clientes. No entanto, para o obter é preciso cumprir formalidades burocráticas que prejudicam o regular processo de trabalho. Além disso, o processo de certificação é caro e condiciona o tipo de trabalho efectuado na empresa.
42	NÃO
45	Sim

Figura 18. Opinião das empresas sobre a certificação

Das doze respostas obtidas 6 respostas são positivas, 3 respostas são positivas, mas com algumas restrições e 3 respostas são negativas.

Apenas duas empresas responderam sem explicação, que não pretendem no futuro adotar certificação nenhuma. Uma outra empresa respondeu que a certificação não tem nenhuma vantagem em Portugal, apenas tem sentido de certificar a empresa para o reconhecimento internacional.

Outra resposta interessante é a opinião que a certificação podia ser vantajosa se ajudasse a diferenciar as empresas profissionais. A partir deste ponto de vista não é levado em consideração que a certificação da empresa



é uma ato voluntário e, na minha opinião, tem como o objectivo tentar garantir a qualidade da empresa.

Verificámos ainda uma outra opinião de que a relação custo-vantagem não justifica, porque para adotar a certificação a empresa deve passar por processos muito burocráticos, que também prejudicam o processo de trabalho do dia-a-dia da empresa. Além de mais, a certificação é cara e condiciona o tipo de trabalho que pode realizar a empresa.

Dois inquiridos deram a resposta simples, que querem ser certificados, sem a explicação das vantagens. Uma empresa que vê as vantagens na certificação e está em preparação para adotar a certificação ISO.

Outros responderam que a vantagem é o reconhecimento da marca pelos clientes e, além disso, a possibilidade de participação nos concursos públicos, onde é obrigatório ter uma certificação.

Um participante do inquérito respondeu que vê vantagem na certificação, mas como desvantagem referiu os elevados custos para a empresa das pequenas dimensões.

### Comentários.

Também no campo dos comentários recebi duas respostas, que podemos ver na Figura 19.

18	Seguimos a norma EN 15038 em todos os nossos projectos reforçando a garantia de qualidade dos projectos realizados pela nossa empresa.
23	A certificação devia ser mais acessível.

Figura 19. Comentários

A empresa F deixou o comentário de que, no seu trabalho nos projetos de tradução, a empresa segue as regras da norma EN15038 para reforçar a garantia de qualidade dos seus serviços.

A empresa G deixou a opinião que a certificação devia ser mais acessível.

A meu ver, de todas as respostas sobre as vantagens ou desvantagens da certificação, podemos tirar a conclusão que a maior desvantagem, de acordo com opinião das empresas, é o elevado custo da certificação, sobretudo para as empresas de pequenas dimensões. Para este elevado custo, a certificação tem poucas vantagens.

## Entrevista

Como foi referido na parte de metodologia, apesar de não conseguir realizar uma entrevista com a empresa A, consegui falar com a tradutora da empresa H, que adotou a certificação da norma EN 15038 e colocar-lhe algumas questões sobre a certificação.

Primeiro perguntei se a certificação melhorou a qualidade dos serviços da empresa e o negócio em si? Terá atraído mais clientes? Respondeu-me que a empresa H aposta muito na qualidade e ela acha que a qualidade melhorou, já que os textos que traduzem na empresa passam pelos revisores e ainda depois são revistos por mais um departamento, que mais uma vez verifica se o texto está correto e corresponde ao que foi pedido pelo cliente.

Além disso a empresa tem auditorias com a entidade certificadora, que verifica que todos os processos da empresa funcionam de acordo com a Norma. Se alguns processos ou alguns procedimentos não correspondem aos requisitos da Norma, a empresa deve fazer correcções, de outro modo a empresa pode perder a sua certificação.

A pergunta seguinte foi se há desvantagens na certificação? Considera que tenha havido algumas dificuldades como, por exemplo, o aumento do trabalho de gestão? Porque, de acordo com os requisitos da norma, todos os procedimentos da empresa devem ser documentados, ou seja, a empresa deve ter alguns colaboradores, que provavelmente não são tradutores, para fazer todo este trabalho com a documentação. Mas a resposta foi que não vê nenhuma desvantagem na certificação, já que a empresa, mesmo quando ainda não tinha adotado a certificação, trabalhava de mesma maneira e executava os mesmos procedimentos.

A última pergunta foi sobre os tradutores. A empresa trabalha não só com os tradutores da empresa, mas também contrata tradutores independentes. Segundo a Norma Europeia, os tradutores devem ter a formação na área de tradução ou ter um mínimo de 5 anos de experiência para poder efetuar o trabalho na empresa que se encontra certificada.

Por isso mesmo a minha pergunta foi sobre este assunto, nomeadamente como a empresa pode saber com segurança, que os tradutores freelancer têm um perfil que corresponde aos requisitos da norma. Respondeu-me que na empresa eles pedem os diplomas ou cartas de recomendação. Além disso, a empresa realiza um teste para os tradutores. E se ao longo de trabalho com um tradutor freelancer, na fase de revisão se verifica que o trabalho dele piorou, a empresa não contrata esse tradutor da próxima vez.

Apesar de não conseguir uma entrevista completa com A, esta conversa também foi muito interessante e útil para o presente projeto.

É necessário mencionar que nenhuma das normas existentes contém critérios claros para avaliação de qualidade das traduções em si mesmas. Claramente, estas normas afetam o processo de tradução e incluem algumas regras aplicáveis aos textos. Assim, com o surgimento dos padrões internacionais e europeus para a qualidade de tradução, não apareceu uma solução única para o problema.

Mesmo assim, a certificação pode contribuir para uma melhoria de qualidade dos serviços, como já foi referido.

Todos os tipos dos produtos ou serviços têm os seus padrões de qualidade e uma das maneiras de confirmar esta qualidade é a certificação.

Por um lado, a certificação tem muitas vantagens para a empresa, sobretudo para encontrar mais clientes, já que a empresa certificada dá mais garantias ao cliente que a tradução será de qualidade.

Por outro lado, empresa sem a certificação também pode prestar serviços de tradução, e a tradução desta empresa também poderá ser boa e de qualidade, mas para o cliente a empresa sem certificação apresenta o maior risco do que a empresa que possui a certificação.

A certificação é como a marca de produto. Às vezes, os clientes preferem pagar mais só por causa da marca. Apesar de o produto sem marca poder ser igual ou até melhor.

Retomando os resultados do inquérito, em Portugal ainda há poucas empresas certificadas de acordo com as normas da ISO ou a EN15038, 2 empresas de um total de 19. Entretanto, aproximadamente metade das destas empresas que não adotaram a certificação respondem que querem ser certificadas e veem vantagens nessa mesma certificação. Mas para muitas empresas de tradução, sobretudo para aquelas que são compostas por poucos trabalhadores, a certificação continua a ter um valor bastante elevado.

As conclusões que podemos tirar da conversa com a tradutora da empresa H são que a certificação pode garantir até certo ponto a qualidade de tradução, através da organização do controlo de qualidade na empresa, que é sempre verificado peça entidade certificadora.

Todavia, se a empresa não tem nenhuma possibilidade de obter a certificação, há outras maneiras de melhorar os seus serviços e torná-los de qualidade. É sobre essa possibilidade que nos debruçamos no capítulo seguinte.



## 5. Alternativas à certificação

Retomando todos os dados que obtivemos durante o inquérito, podemos ver que ainda poucas empresas estão certificadas em Portugal. Algumas destas querem adotar a certificação oficial no futuro, mas algumas não têm esta intenção por razões diferentes. Ou porque acham que a certificação exige elevados custos financeiros, ou porque consideram que a certificação não justifica o investimento e o esforço todo da empresa.

Entretanto, de acordo com Gouadec (2007:241), existem soluções mais simplificadas para promover a garantia de qualidade dos seus serviços e isto pode aplicar-se não apenas às empresas de tradução, mas também aos tradutores freelancers, que podem não ter suporte financeiro suficiente para obter a certificação.

Os tradutores que obtiveram um diploma universitário, ou que concluíram um curso profissional, também podem considerar este diploma como uma espécie de certificação de qualidade. É verdade que todos cursos de especialização em tradução são diferentes, e alguns podem ser mais exigentes do que outros e isto pode dificultar a definição da qualidade dos serviços prestados por algum tradutor.

Também os tradutores podem criar as suas próprias garantias de qualidade bem estruturadas que devem incluir o seguinte:

- uma descrição completa do padrão do processo de qualidade e variações típicas;
- uma descrição completa dos procedimentos padrão para a realização de cada uma das operações previstas ou possíveis;
- um conjunto de padrões dos acordos contratuais e procedimentos de negociação, tendo em conta todas as operações possíveis para o cliente;
- uma lista de todos os controlos de qualidade aplicados a cada tradução.

Este conjunto de garantias de qualidade tem as suas vantagens, como por exemplo:

- o tradutor e o cliente podem chegar a um acordo com referência a uma lista documentada de áreas críticas e opções;
- o tradutor pode especificar em detalhe a forma como o trabalho será realizado;
- o cliente sabe o que será feito, como este trabalho será feito e que garantias pode esperar;

- o tradutor pode especificar que tipo de cooperação seria apreciada por parte do cliente.

Embora não pareça uma coisa séria, isto estabelece uma base e pode desenvolver-se e crescer para um sistema de controlo de qualidade total. Depois todos estes procedimentos podem conduzir a uma certificação oficial. Uma das vantagens principais deste método de “auto-certificação” é que, tudo se torna claro para um cliente que quer conhecer o processo da realização do trabalho.

Por tudo isso, é claro que é responsável o tradutor e a sua consciência. A única grande diferença entre a certificação oficial e estas normas voluntárias do tradutor é, que a entidade certificadora controla o desempenho de todas as normas requeridas. Mas isso não torna estas garantias de qualidade voluntárias em algo sem senso nenhum.

Uma outra possibilidade de promover a qualidade é obter a acreditação de associações de tradutores. No caso de Portugal, existe a possibilidade de tornar-se, por exemplo, um membro da APET (Associação Portuguesa de Empresas de Tradução). No próprio site da APET está definido que “Ao escolher uma empresa APET está protegido por uma associação profissional que segue padrões de qualidade e um código de ética reconhecido internacionalmente.”

Além disso, hoje pode ser obtida uma acreditação especial dos fornecedores de software de tradução. Por exemplo SDL tem o seu próprio programa de certificação.

Gouadec considera que além da criação dos seus próprios padrões de qualidade, o tradutor ou a empresa de tradução podem adotar a norma DIN 2345, que é um padrão de qualidade alemã. Isto não é muito mais do que um código de boas práticas. A norma estabelece as regras que os tradutores devem seguir na sua prática profissional quotidiana, e que na verdade são recomendações de bom senso, em vez de normas técnicas.

A norma DIN 2345 foi publicada em 1998 pelo Instituto Alemão de Normalização. Esta norma contém várias condições para celebrar os contratos entre o prestador dos serviços de tradução e o cliente. Estas normas dizem respeito a tarefas do tradutor e também aos deveres possíveis do cliente. Por exemplo:

- O cliente é responsável pelo texto original, pela correcção linguística do texto de partida. O cliente também deve estar disponível para responder às perguntas do tradutor em relação do texto.
- O interesse do próprio cliente é escolher um tradutor competente. Os critérios que deve tomar em consideração quando escolher o tradutor

são: competências técnicas, cumprimento dos prazos da entrega do trabalho e o facto de o tradutor ter acesso a software de tradução, como por exemplo, memórias de tradução.

- Depois de o tradutor receber o texto, deve enviar os custos previstos para o cliente. O tradutor e o cliente devem elaborar um contrato que pode conter os seguintes pontos: 1) acordo sobre o prazo; 2) acordo sobre serviços adicionais; 3) acordo que o cliente deve fornecer as informações sobre terminologia específica ou literatura secundária, se for necessário.
- O texto de chegada deve corresponder às normas linguísticas do texto de partida e deve ser fiel ao original.
- Todas as traduções devem ser verificadas antes da entrega ao cliente. Os critérios da verificação são a integralidade, correcção técnica e terminológica e o facto de que o texto de chegada corresponde às exigências estabelecidas no contrato.

Qualquer tradutor que age de acordo com os critérios supracitados pode indicar no seu trabalho que a tradução foi realizada em conformidade com a norma DIN 2345. Para fazer isso não é necessário fazer nenhuma certificação.

Sem dúvida, cada tradutor ou a empresa de tradução, independentemente, decide e escolhe o que é melhor para o seu trabalho. Entretanto se a empresa ou o tradutor freelancer não têm possibilidade de obter a certificação oficial, podem também encontrar outras maneiras de promover as garantias da qualidade.





## Conclusão

Concluindo, podemos dizer que os objetivos deste presente projeto, na minha opinião, foram cumpridos. Foi realizado o inquérito entre as empresas de tradução em Portugal. Apesar de algumas dificuldades na obtenção das respostas, recebi a quantidade adequada das mesmas para tentar avaliar o universo das empresas.

Através do inquérito, soube mais sobre as áreas em que trabalham as empresas e onde existe mais procura pelos clientes. Como pudemos ver através dos resultados, as áreas mais procuradas são as áreas de tradução técnica, software e turismo. A tradução jurídica também é uma das áreas que é bastante procurada pelos clientes.

Também existe uma grande variedade de línguas, com as quais as empresas de tradução trabalham. Algumas empresas indicam a informação que podem fazer a tradução para qualquer língua procurada pelo cliente.

A língua russa também está no bom nível na pesquisa entre os clientes. Isto oferece-me uma maior possibilidade de encontrar o emprego neste mercado de trabalho.

Embora a entrevista com a empresa certificada não chegasse a ser realizada, consegui falar com a colaboradora da empresa H que me ajudou bastante na realização deste projeto.

Este trabalho foi para mim, mais uma vez, a confirmação que a tradução, apesar de parecer algo simples de explicar e perceber, é um conceito muito complexo e composto por várias opiniões. A tradução interage com as línguas humanas, e a língua humana é algo que não é fácil de delimitar em padrões rígidos, uma vez que pertence aos vários países, às várias culturas e às várias pessoas. Segundo Amorim (1995:300) “A língua [...] é o instrumento com o qual as pessoas transmitem informações, expõem ideias, exteriorizam sentimentos.”

Entretanto neste trabalho foram estudados os dados mais concretos, os dados do inquérito e da entrevista, que me ajudaram neste estudo.

Através do inquérito, fiquei saber que até este momento, ainda poucas empresas de tradução em Portugal adotaram a certificação, mas penso que existe interesse pela certificação. Na minha opinião, a maior desvantagem para as empresas é o custo de todo o processo, que inclui a certificação em si e também a preparação para a mesma.

Apesar de a questão sobre a necessidade da certificação para os prestadores dos serviços de tradução estar ainda em aberto, na minha opinião se a empresa tem possibilidade de adotar a certificação deve aproveitar isso e adotá-la, para poder garantir a qualidade dos seus serviços para os seus clientes.

A certificação ajuda a controlar a qualidade de tradução, já que controla os critérios importantes do processo de tradução, tais como tradutores competentes, utilização de software de tradução, formação dos tradutores, revisão, etc. Também, o facto de a empresa passar por auditorias das entidades certificadoras para verificar que cumpre todos os requisitos das normas é uma informação importante para o cliente.

Entretanto se a empresa não tem esta possibilidade de adquirir a certificação, sempre pode tentar encontrar outras soluções, para promover a qualidade e para propor ao cliente a melhor maneira da prestação dos seus serviços.

## Bibliografia

1. Almeida J.F & Pinto J.M. (1990). - *A investigação nas ciências sociais*. Lisboa: Editorial Presença.
2. Amorim A. (1995). *Introdução às Ciências Sociais*. Aveiro: Estante Editora.
3. Bocharov S. (1987). *Roman L.N. Tolstogo "Voina i Mir"* <http://feb-web.ru/feb/tolstoy/critics/brt/brt-001-.htm> [consultado 30.09.2015]
4. Bernardo A. G. (2009). *A Tradutologia Contemporânea Tendências e Perspectivas no Espaço de Língua Alemã*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
5. Birou A. (1978). *Dicionário das Ciências Sociais*. Lisboa: Publicações Dom Quixote Lisboa 4ª Edição.
6. Chukovsky K. (1984). *The Art of Translation: Kornei Chukovsky's a High Art*. Univ of Tennessee
7. Eco U. (2005). *Dizer Quase a Mesma Coisa - Sobre a Tradução*. Lisboa: DIFEL
8. Fortin M. (2006). *O processo de investigação: da concepção à realização*. Loures: Lusodidacta
9. Gouadec D. (2007). *Translation as a Profession* Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins
10. House J. (2001). *Translation Quality Assessment: Linguistic description versus Social Evaluation*. In: Meta: journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal
11. Lima M.P. (1995). *Inquérito Sociológico*. Lisboa: Editorial Presença
12. Nedoma J.(2008). *Practical aspects of EN 15038:2006*. In: MultiLingual; Mar2008, Vol. 19 Issue 2, p57
13. Nida E. A. (2003). *Toward a Science of Translating*. Brill
14. Richards, I. A. (1953). *Toward a Theory of Translating*. In: The American Anthropologist 55/5
15. Sousa M.J. & Baptista C.S. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor
16. Vilela M. (2007). *Tradução e Análise Contrastiva: Teoria e Aplicação*. Alfragide: Editorial Caminho



## Webgrafia

1. Associação Portuguesa de Empresas de Tradução  
<http://www.apet.pt/index.php/en/> [consultado em 31.03.2015]
2. Controlo de Qualidade na Tradução, disponível em  
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/traducao/article/view/6361/5971>  
[consultado em 07.10.2015]
3. Pastor G. Translation Quality Standards in Europe: An Overview, disponível em  
[http://www.uma.es/hum892/publicaciones/corpas\\_2006b.pdf](http://www.uma.es/hum892/publicaciones/corpas_2006b.pdf)  
[consultado em 30.08.2015]
4. The DIN 2345 Standard <http://www.fb06.uni-mainz.de/user/kiraly/English/gruppe5/dinnorm.html> [consultado em 25.04.2015]
5. Silva M. Certificação de Empresas: Passo a Passo, disponível em  
<http://www.qualidademadeira.com.pt/ficheiros/artigos/Certifica%C3%A7%C3%A3o%20-%20Procedimento.pdf> [consultado em 15.09.2015]
6. O que é a certificação da qualidade  
[http://max.uma.pt/~a2015407/Cert\\_ISO9001.pdf](http://max.uma.pt/~a2015407/Cert_ISO9001.pdf) [consultado em 05.04.2015]
7. ISO <http://www.iso.org/iso/home.html> [consultado em 05.04.2015]
8. Certif - Associação para a Certificação <http://www.certif.pt/> [consultado em 06.04.2015]
9. SGS – Entidade Certificadora <http://www.sgs.pt/> [consultado em 08.09.2015]
10. What is EN15038 Certified Translation?  
<http://www.languagescientific.com/language-services-blog/what-is-en15038-certified-translation.html> [consultado em 02.05.2015]
11. CEN European Committee for Standardization  
<https://www.cen.eu/Pages/default.aspx> [consultado em 03.05.2015]
12. Instituto Português de Qualidade – Normalização  
<http://www1.ipq.pt/PT/Normalizacao/Pages/Normalizacao.aspx> [consultado em 03.05.2015]
13. Uniformizar a qualidade da tradução na Europa  
<http://pt.lexis.pro/noticias/europa/uniformizar-a-qualidade-da-traducao-na-europa/> [consultado em 28.04.2015]

14. European quality standard EN-15038:2006 <http://qualitystandard.bs.en-15038.com/> [consultado em 28.04.2015]
15. Norma EN 15038 <http://www.traduzir.pt/norma-en-15038/> [consultado em 28.04.2015]
16. BUREAU VERITAS PORTUGAL <http://www.bureauveritas.pt/> [consultado em 16.09.2015]
17. DNV GL <https://www.dnvgl.com/assurance/> [consultado em 16.09.2015]

## ANEXO A

### Lista das empresas

1. 2L1 Traduções office@2l1.eu
2. Arkitradus Projectos Lda. arkitradus.projectos@sapo.pt
3. Alterscript, Unipessoal Lda. manuel.ferro@alterscript.com
4. ABC-Tradução, Formação e Eventos abc.viseu@gabineteabc.com
5. ABLE TRANSLATIONS info@abletranslations.com
6. Alliance Française Lisboa geral.lisboa@alliancefr.pt
7. Angelinatraducoes geral@angelinatraducoes.com
8. AP PORTUGAL info@apportugal.com
9. ad-verbum adverbumlisboa@ad-verbum.com
10. Alphatrad portugal@alphatrad.com
11. Babelia Traduções, Lda info@babelia.pt
12. Bulletmark bulletmark@bulletmark.pt
13. Calitema, Gabinete de Traduções Lda. info@calitema.pt
14. Centralt info@centralt.pt
15. CS Traduções geral@cstraducoes.pt cstraducoes@gmail.com
16. CIAL - Lingua Service International traducoes@cial.pt
17. Crist Bet admin@crisbet.com
18. Consenso Global - Serviços de Tradução info@consenso-global.com
19. Conjugarrazoas info@conjugarrazoas.com
20. Delta Traduções deltatrad@netcabo.pt
21. Delta Língua deltalingua@deltalingua.pt
22. Eurologos Lisboa info@eurologos-lisboa.com
23. Fatilínguas - Traduções e Retroversões fatilinguas@fatilinguas.com
24. Found In Translation fit@foundintranslation.pt
25. Gbliss geral@gbliss.pt

26. Glossarium glossarium@glossarium.pt
27. G.I.T.— Gabinete de Interpretação e Tradução paulo-sargaco@git.pt
28. GT info@gt-traducoes.pt
29. GUIA info@guiatranslations.com
30. GO4WORD geral@go4word.pt
31. Hotkey info@hotkey.pt
32. HCR - Informática e Traduções jruivo@lojahcr.com
33. Inlingua porto info@inlinguaporto.com
34. In Tradus geral@intradus.pt
35. Iberletras geral@iberletras.pt
36. Intertextus intertextus.lda@gmail.com
37. ICLE info@icle.pt
38. INTESS ana.mayer@brandkey.pt mafalda.almeida@brandkey.pt
39. Inovtrad inovtrad@inovtrad.com
40. ILS-International Language School ilssetubal@gmail.com
41. Inventa International info@invent.pt portugal@invent.com
42. Inpokulis Traduções martaaragao@inpokulis.pt
43. Isarey Language Services Ltd. info@isarey.pt
44. IDIOMAGLOBAL info@idiomaglobal.pt
45. JABA-Translations portugal@jaba-translations.pt
46. KennisTranslations commercial@kennistranslations.com
47. KvaliText kvalitext@kvalitext.com
48. Lexikon info@lexikon.pt
49. Languagevip translating@languagevip.net
50. London Institute - Escola de línguas e Traduções espaco.lcb@gmail.com
51. Lusoscript info@lusoscript.pt
52. L10N Studio mail@l10nstudio.com
53. Linguist Services info@linguist-services.pt



54. Linécole linecole@linecole.pt
55. Mundilíngua Unipessoal Lda info@mundilingua.com
56. Maelis info@maelis.pt
57. Multilingues21 ttm@multilingues.eu
58. Mondo Agit info@mondoagit.pt
59. Mundialectus mail@mundialectus.com
60. Merrill Translations contact@merrilltranslations.com
61. Mind words info@mind-words.com
62. NYB Tradução Lda info@nyb.pt
63. OUTBOUND geral@outbound.pt
64. Onoma traduções geral@onoma.pt
65. Office H geral.officeh@gmail.com
66. PSB – Produções Audiovisuais contactos@psb.pt
67. PAB Translation Centre Ltd info@pabtradutores.pt
68. STAR - Serviços Linguísticos starlisboa@star-group.net
69. Sinapsis info@sinapsis.pt
70. Soares Franco geral@soaresfranco.pt
71. Sara veiga. com sara@saraveiga.com
72. Serviços e Traduções RSL traducoes@royalschooloflanguages.pt
73. Smartidiom geral@smartidiom.pt
74. SPS Traduções geral@sps-traducoes.com.pt
75. STT - Sociedade de Traduções e Textos stt@stt.pt
76. Sociedade de Tradução e Documentação Técnica stdt@stdt.pt
77. Sotaque info@sotaque.pt
78. Sintraweb trad@sintraweb.pt
79. Sintagma info@sintagma.pt - empresa G
80. Transcrevemos por si transcrevemosporsi@hotmail.com
81. Traduprime - Tradução e Legendagem info@traduprime.pt

82. Traduvarius [traduvarius@traduvarius.com](mailto:traduvarius@traduvarius.com)
83. Traduzart [traduzart@traduzart.pt](mailto:traduzart@traduzart.pt)
84. Tradutec [tradutec@mail.telepac.pt](mailto:tradutec@mail.telepac.pt)
85. Tecnilíngua [geral@tecnilingua.pt](mailto:geral@tecnilingua.pt)
86. Traversões [geral@traversoes.com](mailto:geral@traversoes.com)
87. Traductanet [info@traductanet.com](mailto:info@traductanet.com)
88. TLS Translation Specialists [contact@tlstranslations.com](mailto:contact@tlstranslations.com)
89. Traduzir.PT [info@traduzir.pt](mailto:info@traduzir.pt)
90. Tetraepik [admin@tetraepik.com](mailto:admin@tetraepik.com)
91. Três pontos [geral@trespontos.pt](mailto:geral@trespontos.pt)
92. Tips management [@tips.pt](mailto:@tips.pt)
93. United School - Instituto de Línguas [info@unitedschool.org](mailto:info@unitedschool.org)
94. Viva Translations-Traduções Lda [viva@vivatranslations.com](mailto:viva@vivatranslations.com)
95. Word-Way [main@word-way.com](mailto:main@word-way.com)
96. WORLDPUZZLE [info@worldpuzzle.pt](mailto:info@worldpuzzle.pt)
97. Wimaginate [wimagine@live.com.pt](mailto:wimagine@live.com.pt)
98. Expressão [expressao@expressao.pt](mailto:expressao@expressao.pt)

Além destas empresas há outras que não fornecem o e-mail no site e para as contactar é preciso enviar uma mensagem na plataforma do site delas.

1. Folium Forlag <http://folium.pt/>
2. Phala <http://phala.pt/pt>
3. SB Traduções <http://sbtraducoes.pai.pt/>
4. Tradulínguas <http://www.tradulinguas.com/>
5. Euroscript <http://www.euroscript.com/>

## ANEXO B

---

---

### Resultados

Inquérito 745581

---

Número de registos nesta consulta:	19
Total de registos no inquérito:	20
Percentagem do total:	95.00%

---

## Campo de sumário para Q0001

### 1. Nome da empresa:

---

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	19	100.00%
Sem resposta	0	0.00%

ID	Resposta
4	NYB Tradução
6	Smartidiom
7	Alterscript, Lda
9	Found in Translation LDA
12	Linguist Services Lda.
16	Gbliss
18	Babelia Traduções, Lda
23	Sintagma Traduções
24	AP PORTUGAL
25	CIAL - Centro de Línguas
29	Sotaque, Assessoria de Comunicação e Traduções, Ida
31	Able Translations Ltd.
32	ALLIANCE FRANÇAISE DE LISBOA
34	Setlíngua, Lda
37	Glossarium, Lda.
38	TIPS - Tradução, Interpretação e Prestação de Serviços, Lda.
41	ABC - Tradução, Formação & Eventos
42	Intess. Prestação de Serviços, Lda
45	Celine Godinho, Traduções

---

## Campo de sumário para Q0002

### 2. Localização da empresa:

---

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	19	100.00%
Sem resposta	0	0.00%

ID	Resposta
4	Sta Comba Dão
6	Leiria
7	Barreiro
9	Almada, Portugal
12	Lisboa
16	Porto
18	Lisboa
23	Oeiras
24	Porto e Lisboa
25	Lisboa
29	Alcabideche
31	Sede em Toronto, Canadá com escritório em Lisboa, Portugal
32	LISBOA
34	Setúbal
37	LISBOA
38	Vila Nova de Gaia
41	Viseu e Lisboa
42	Tv. Cova da Moura, nº 2, 1º, 1350-118 Lisboa
45	Murtosa

---

## Campo de sumário para Q0003

### 3. Quais as áreas de especialização são abrangidas pela empresa?

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Jurídica (1)	16	84.21%
Técnica (2)	19	100.00%
Finanças (3)	16	84.21%
Turismo (4)	16	84.21%
Científica (5)	14	73.68%
Software (6)	15	78.95%
Literária (7)	9	47.37%
Outro	6	31.58%

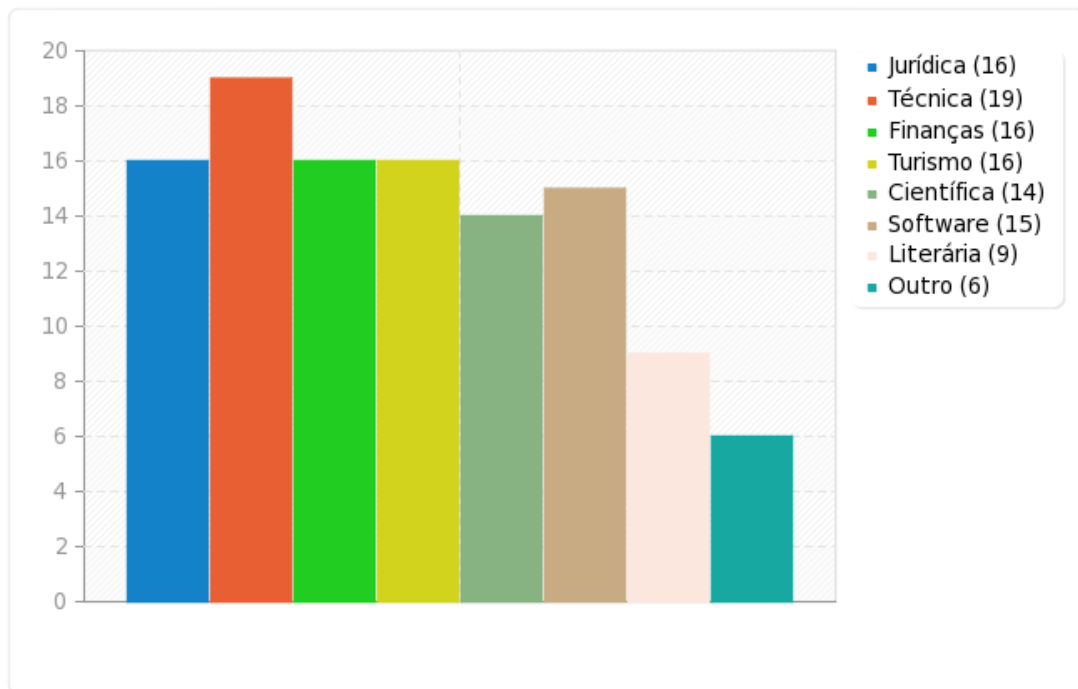
ID	Resposta
6	Marketing
9	Marketing
23	Audiovisuais
24	MKT
34	certidões e declarações
42	médica, engenharia entre outras

---

## Campo de sumário para Q0003

3. Quais as áreas de especialização são abrangidas pela empresa?

---



---

## Campo de sumário para Q0004 [1]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 1]

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Jurídica (1)	3	18.75%
Técnica (2)	7	43.75%
Finanças (3)	1	6.25%
Turismo (4)	3	18.75%
Científica (5)	0	0.00%
Software (6)	2	12.50%
Literária (7)	0	0.00%

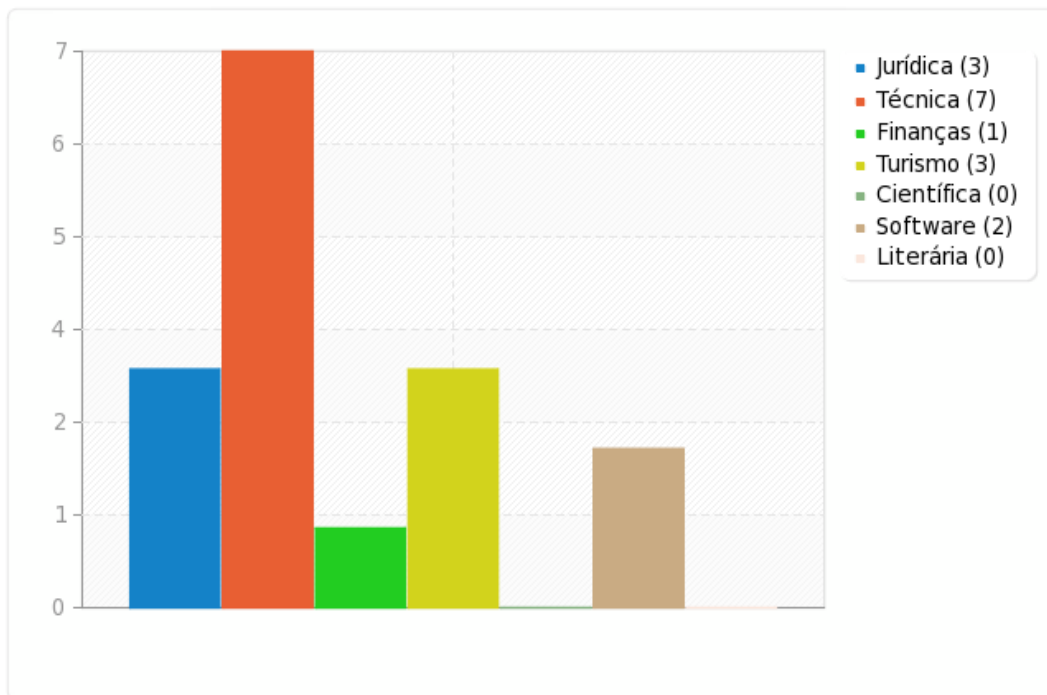


---

## Campo de sumário para Q0004 [1]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 1]

---



---

## Campo de sumário para Q0004 [2]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 2]

---

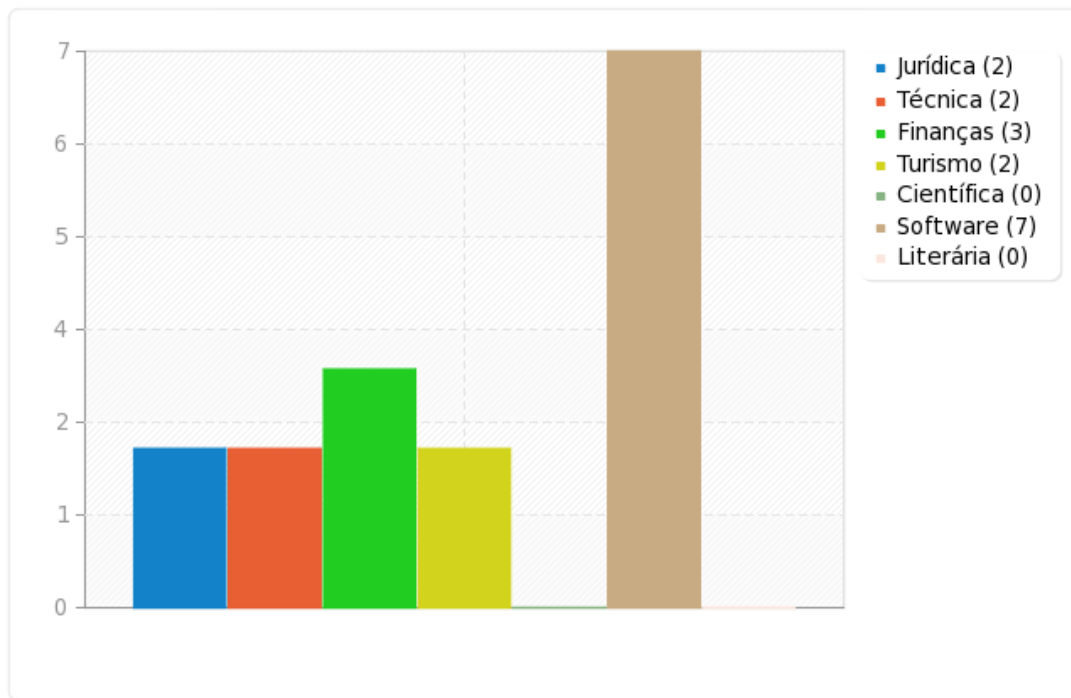
Resposta	Contagem	Porcentagem
Jurídica (1)	2	12.50%
Técnica (2)	2	12.50%
Finanças (3)	3	18.75%
Turismo (4)	2	12.50%
Científica (5)	0	0.00%
Software (6)	7	43.75%
Literária (7)	0	0.00%

---

## Campo de sumário para Q0004 [2]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 2]

---



---

### Campo de sumário para Q0004 [3]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 3]

---

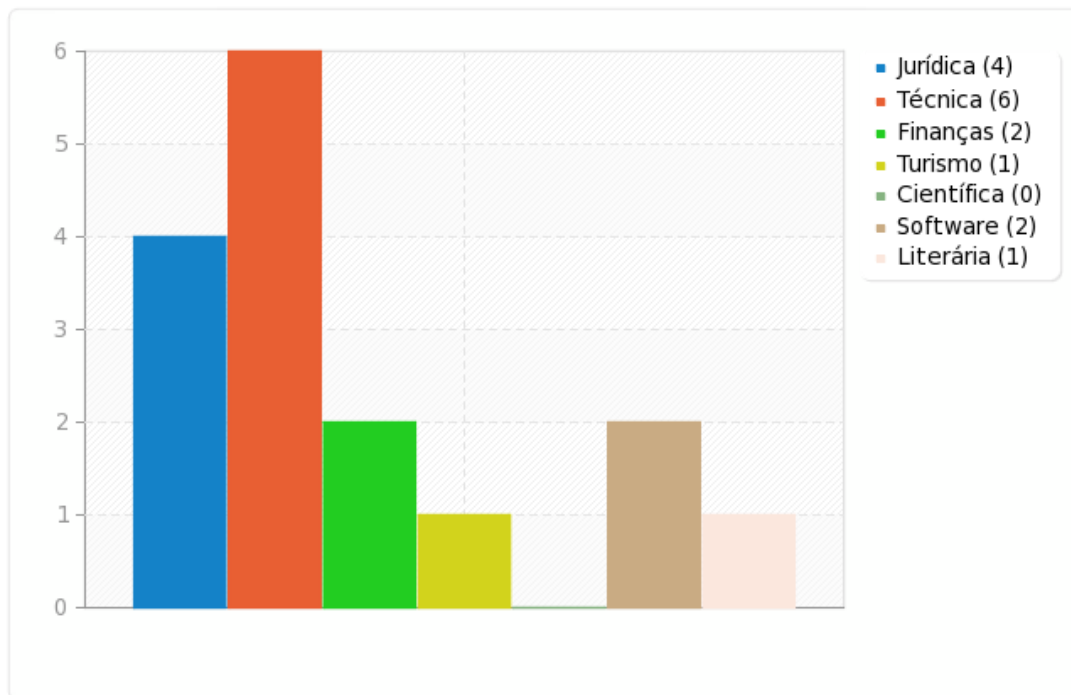
Resposta	Contagem	Porcentagem
Jurídica (1)	4	25.00%
Técnica (2)	6	37.50%
Finanças (3)	2	12.50%
Turismo (4)	1	6.25%
Científica (5)	0	0.00%
Software (6)	2	12.50%
Literária (7)	1	6.25%

---

## Campo de sumário para Q0004 [3]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 3]

---



---

### Campo de sumário para Q0004 [4]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 4]

---

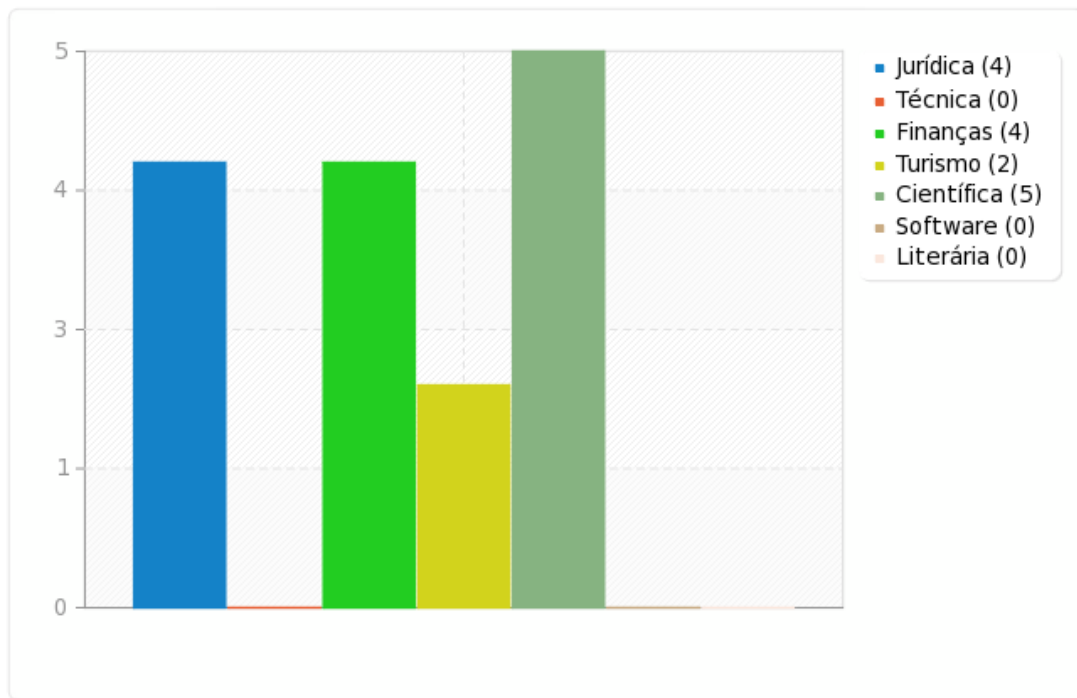
Resposta	Contagem	Porcentagem
Jurídica (1)	4	26.67%
Técnica (2)	0	0.00%
Finanças (3)	4	26.67%
Turismo (4)	2	13.33%
Científica (5)	5	33.33%
Software (6)	0	0.00%
Literária (7)	0	0.00%

---

## Campo de sumário para Q0004 [4]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 4]

---



---

### Campo de sumário para Q0004 [5]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 5]

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Jurídica (1)	2	14.29%
Técnica (2)	1	7.14%
Finanças (3)	2	14.29%
Turismo (4)	3	21.43%
Científica (5)	4	28.57%
Software (6)	1	7.14%
Literária (7)	1	7.14%

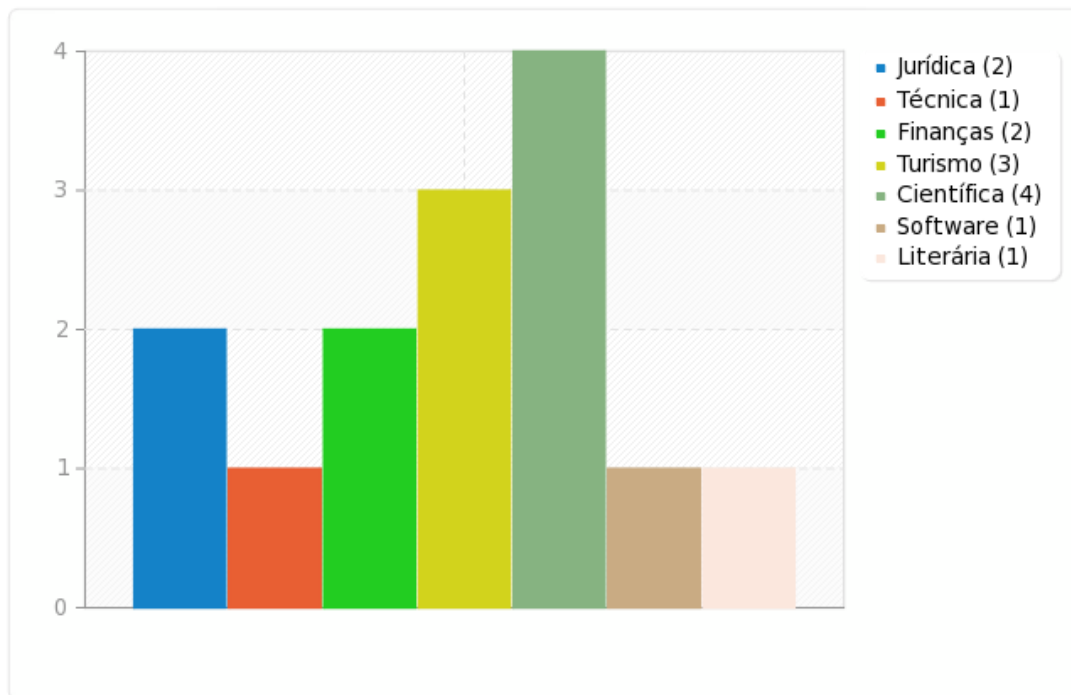


---

## Campo de sumário para Q0004 [5]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 5]

---



---

### Campo de sumário para Q0004 [6]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 6]

---

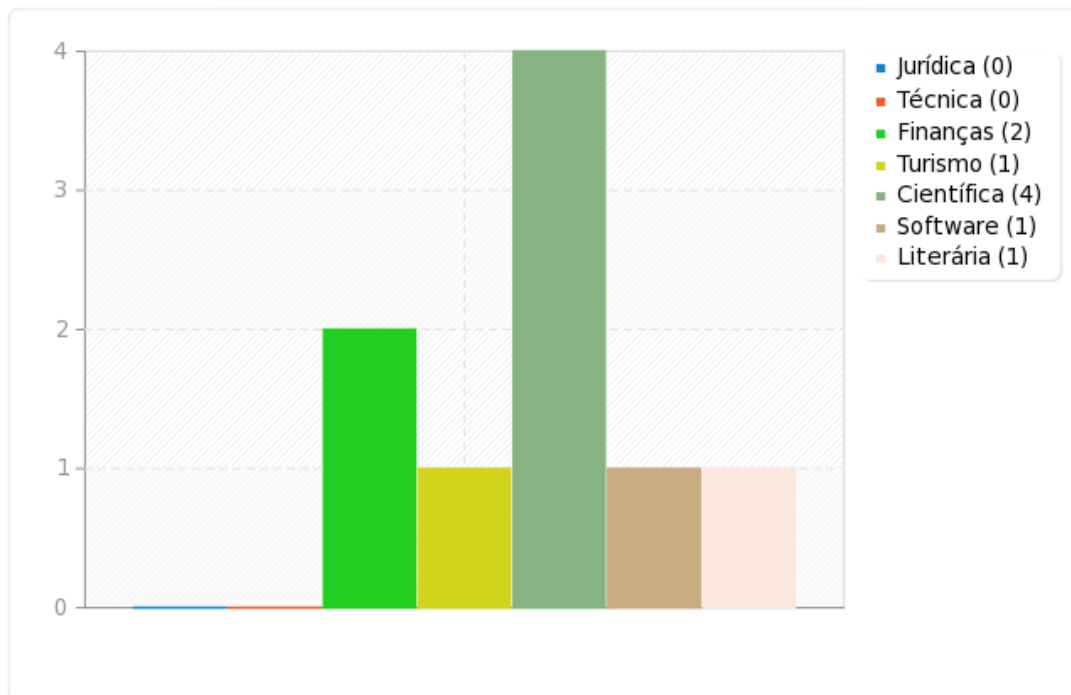
Resposta	Contagem	Percentagem
Jurídica (1)	0	0.00%
Técnica (2)	0	0.00%
Finanças (3)	2	22.22%
Turismo (4)	1	11.11%
Científica (5)	4	44.44%
Software (6)	1	11.11%
Literária (7)	1	11.11%

---

## Campo de sumário para Q0004 [6]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 6]

---



---

### Campo de sumário para Q0004 [7]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 7]

---

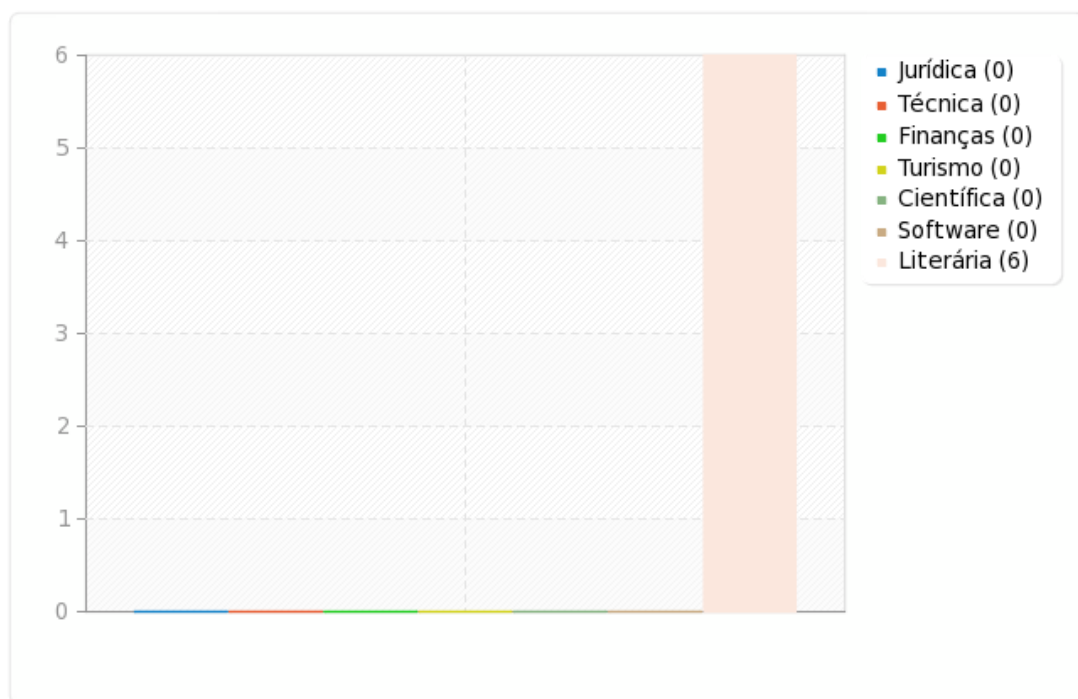
Resposta	Contagem	Percentagem
Jurídica (1)	0	0.00%
Técnica (2)	0	0.00%
Finanças (3)	0	0.00%
Turismo (4)	0	0.00%
Científica (5)	0	0.00%
Software (6)	0	0.00%
Literária (7)	6	100.00%

---

## Campo de sumário para Q0004 [7]

4. Quais são as áreas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 7]

---



---

## Campo de sumário para Q0005

### 5. Línguas de trabalho:

---

Resposta	Contagem	Percentagem
Inglês (1)	18	94.74%
Francês (2)	18	94.74%
Alemão (3)	17	89.47%
Espanhol (4)	17	89.47%
Italiano (5)	12	63.16%
Chinês (6)	7	36.84%
Russo (7)	12	63.16%
Outro	6	31.58%

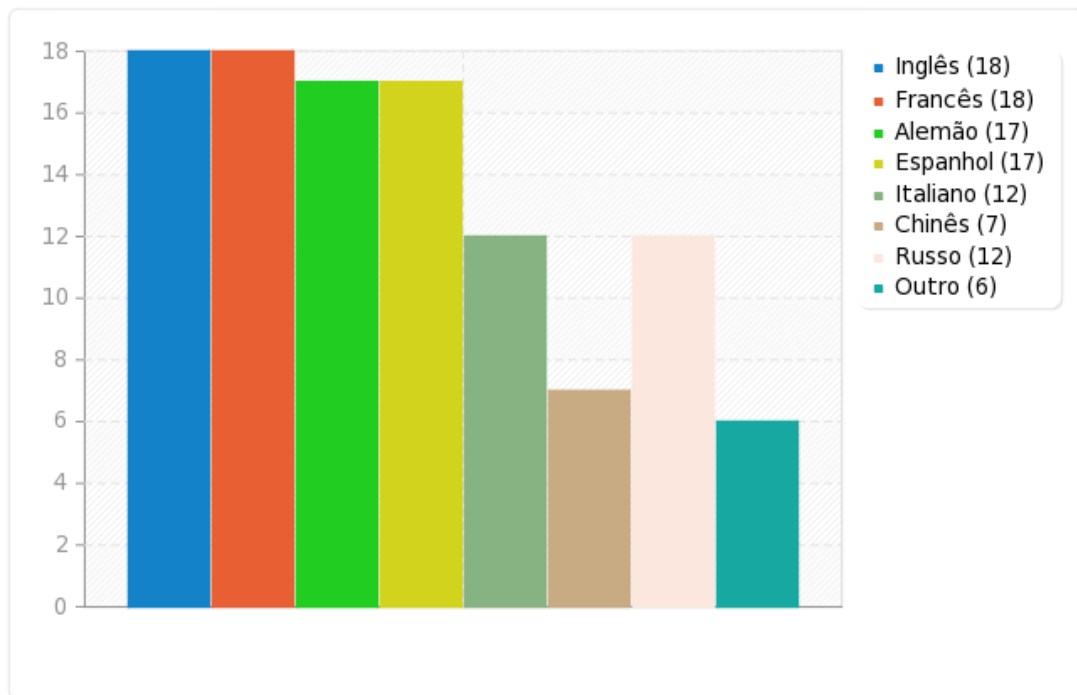
ID	Resposta
6	Polaco, Norueguês
23	Polaco, Checo, etc
25	Neerlandes
29	Arabe/Romeno/Polaco/Português
31	Tamil, Punjabi, Farsi, Turco, Holandês, etc.
42	polaco, checo, holandês, entre outras

---

## Campo de sumário para Q0005

### 5. Línguas de trabalho:

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [1]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 1]

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	11	68.75%
Francês (2)	3	18.75%
Alemão (3)	2	12.50%
Espanhol (4)	0	0.00%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	0	0.00%
Outras (8)	0	0.00%

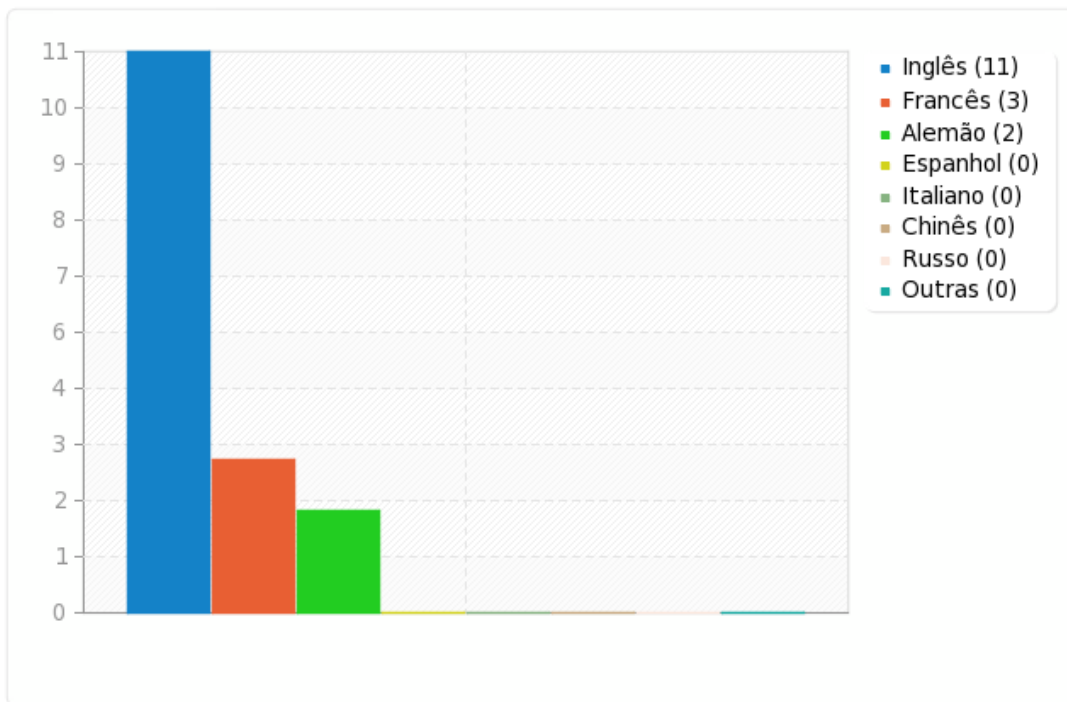


---

## Campo de sumário para Q0006 [1]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 1]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [2]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 2]

---

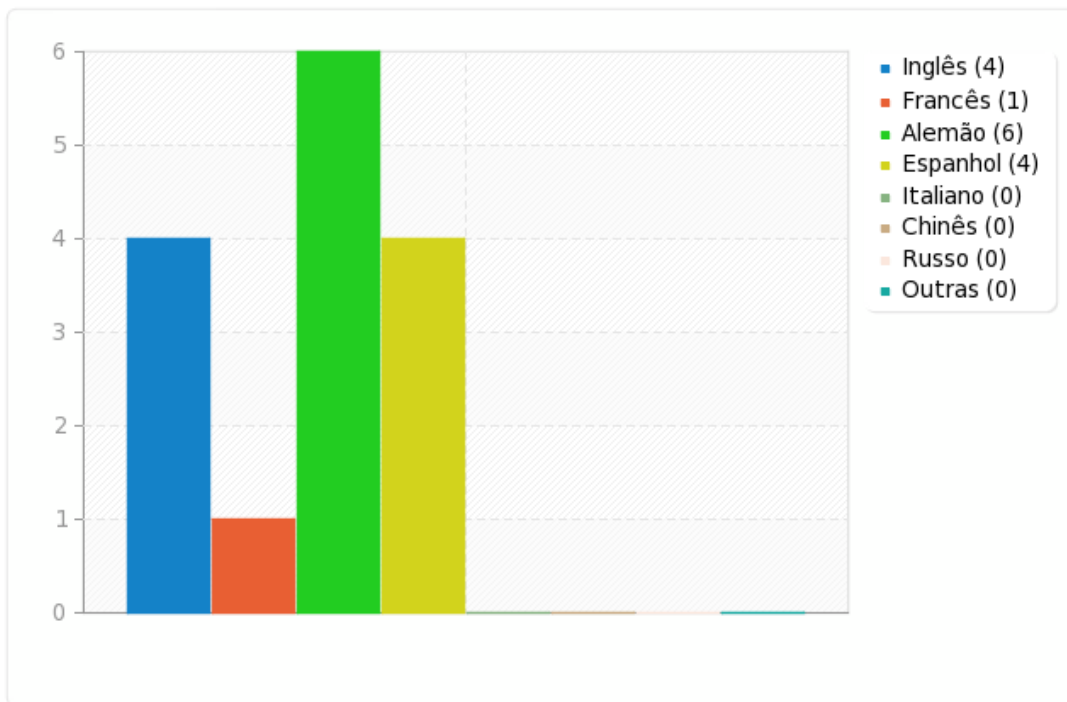
Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	4	26.67%
Francês (2)	1	6.67%
Alemão (3)	6	40.00%
Espanhol (4)	4	26.67%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	0	0.00%
Outras (8)	0	0.00%

---

## Campo de sumário para Q0006 [2]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 2]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [3]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 3]

---

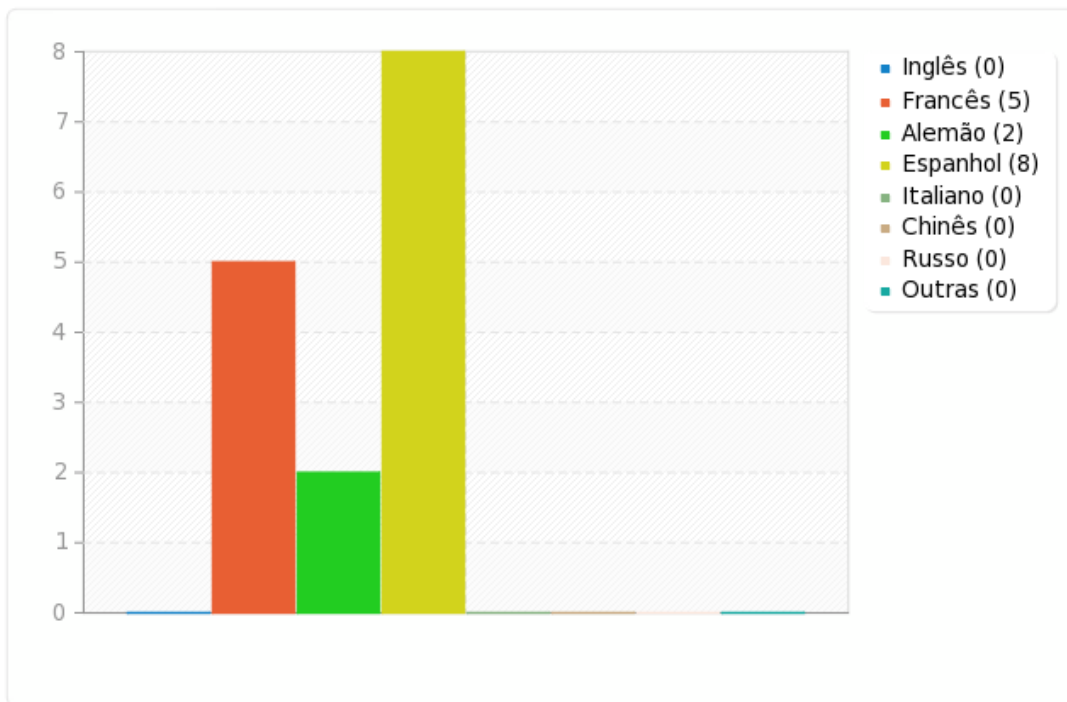
Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	5	33.33%
Alemão (3)	2	13.33%
Espanhol (4)	8	53.33%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	0	0.00%
Outras (8)	0	0.00%

---

## Campo de sumário para Q0006 [3]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 3]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [4]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 4]

---

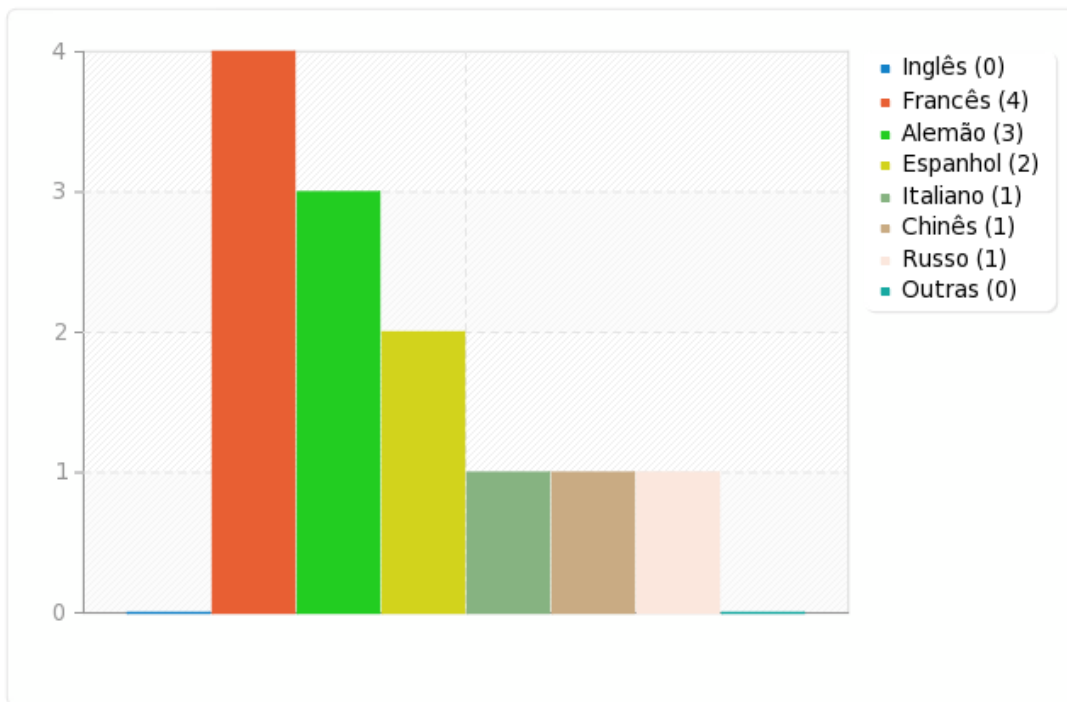
Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	4	33.33%
Alemão (3)	3	25.00%
Espanhol (4)	2	16.67%
Italiano (5)	1	8.33%
Chinês (6)	1	8.33%
Russo (7)	1	8.33%
Outras (8)	0	0.00%

---

## Campo de sumário para Q0006 [4]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 4]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [5]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 5]

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	0	0.00%
Alemão (3)	0	0.00%
Espanhol (4)	0	0.00%
Italiano (5)	5	55.56%
Chinês (6)	1	11.11%
Russo (7)	2	22.22%
Outras (8)	1	11.11%

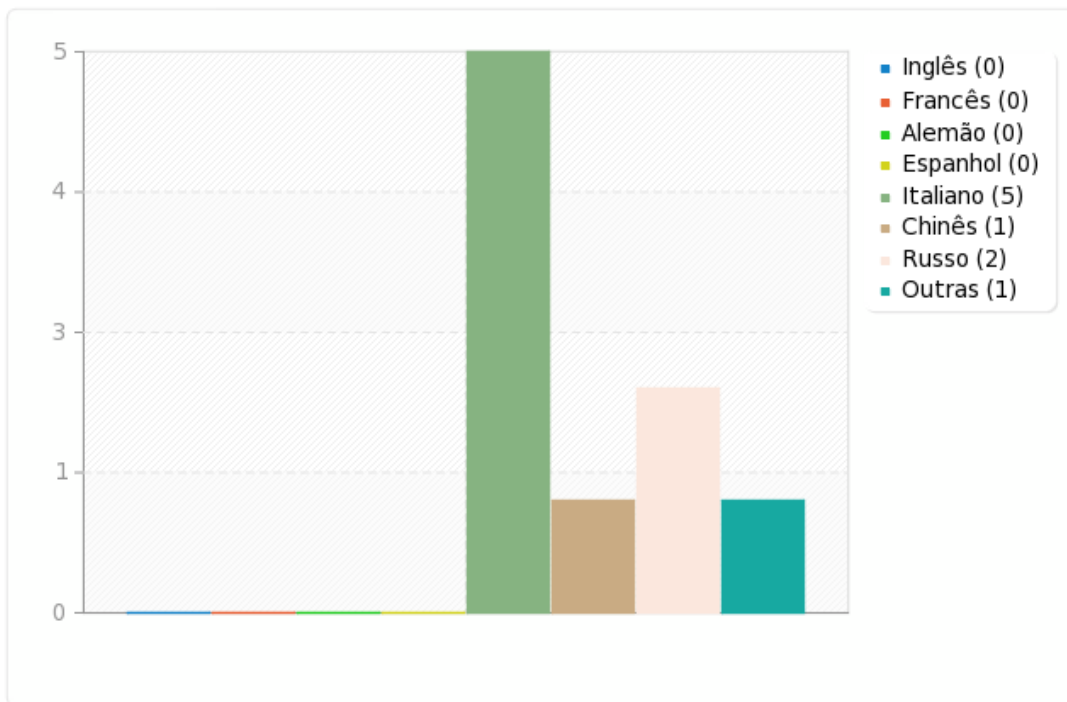


---

## Campo de sumário para Q0006 [5]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 5]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [6]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 6]

---

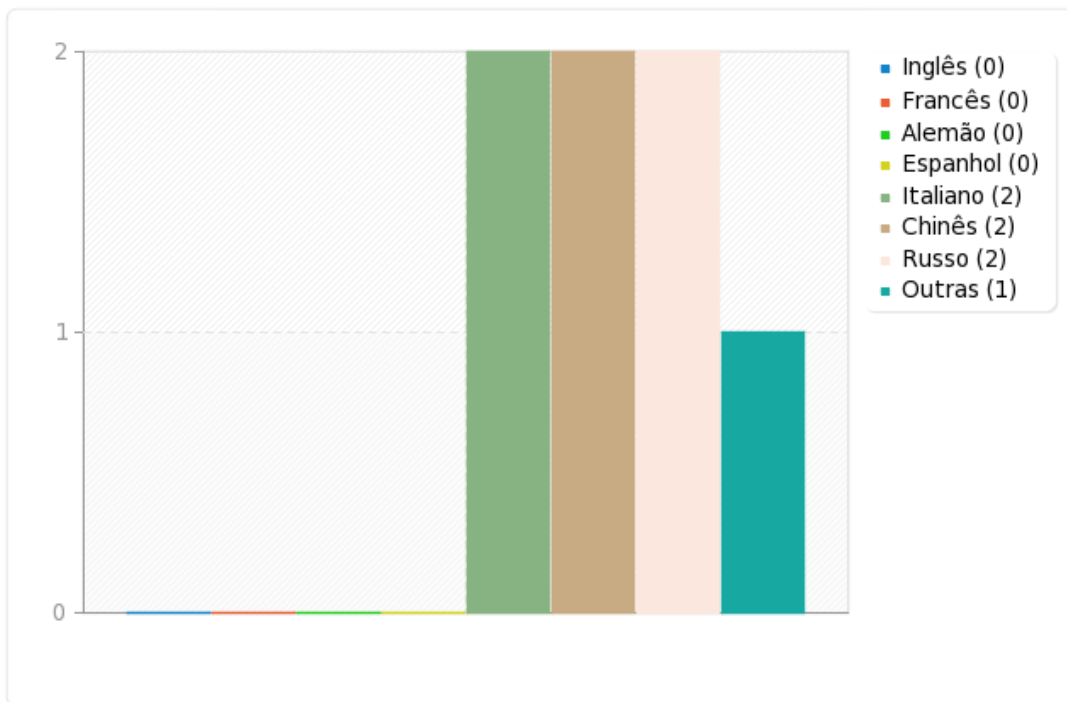
Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	0	0.00%
Alemão (3)	0	0.00%
Espanhol (4)	0	0.00%
Italiano (5)	2	28.57%
Chinês (6)	2	28.57%
Russo (7)	2	28.57%
Outras (8)	1	14.29%

---

## Campo de sumário para Q0006 [6]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 6]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [7]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 7]

---

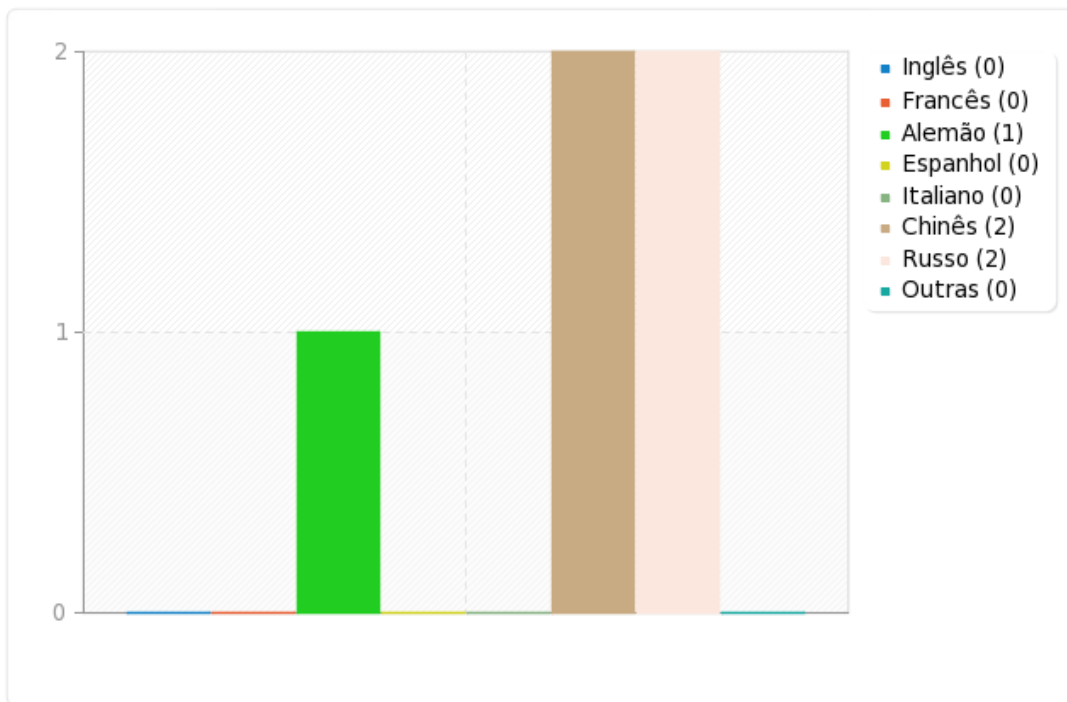
Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	0	0.00%
Alemão (3)	1	20.00%
Espanhol (4)	0	0.00%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	2	40.00%
Russo (7)	2	40.00%
Outras (8)	0	0.00%

---

## Campo de sumário para Q0006 [7]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 7]

---



---

## Campo de sumário para Q0006 [8]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 8]

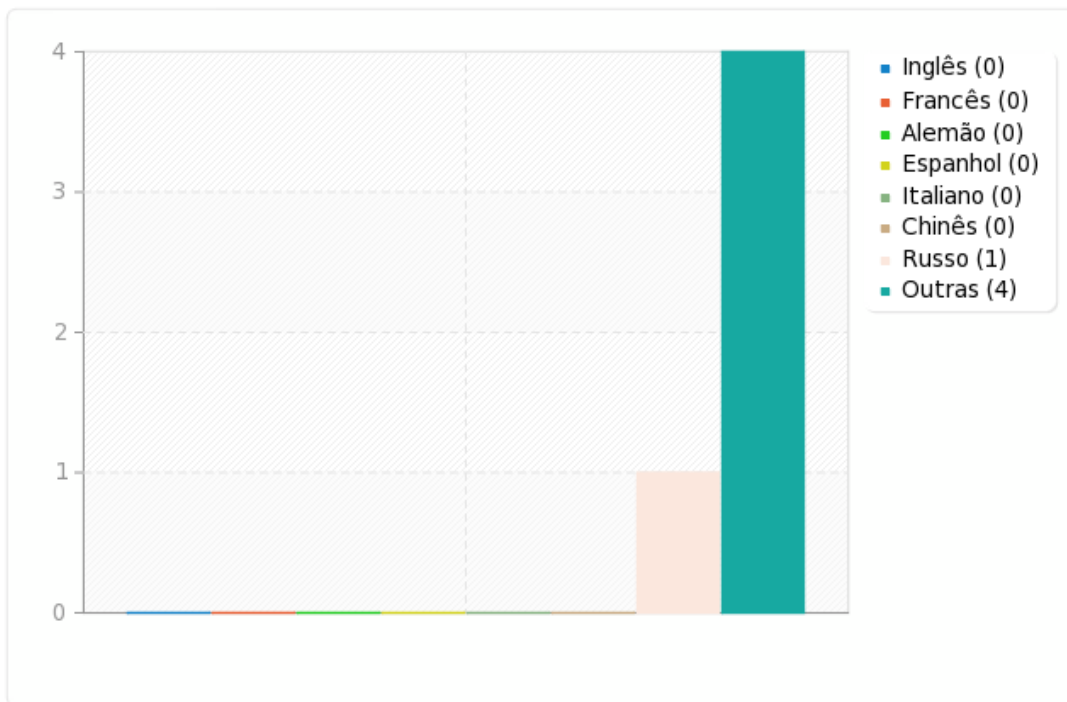
Resposta	Contagem	Porcentagem
Inglês (1)	0	0.00%
Francês (2)	0	0.00%
Alemão (3)	0	0.00%
Espanhol (4)	0	0.00%
Italiano (5)	0	0.00%
Chinês (6)	0	0.00%
Russo (7)	1	20.00%
Outras (8)	4	80.00%

---

## Campo de sumário para Q0006 [8]

6. Quais são as línguas mais procuradas pelos clientes (indique por ordem de grandeza)?[Hierarquizar 8]

---



---

## Campo de sumário para Q0007

### 7. A empresa possui uma certificação?

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Sim (Y)	4	21.05%
Não (N)	14	73.68%
Sem resposta	1	5.26%

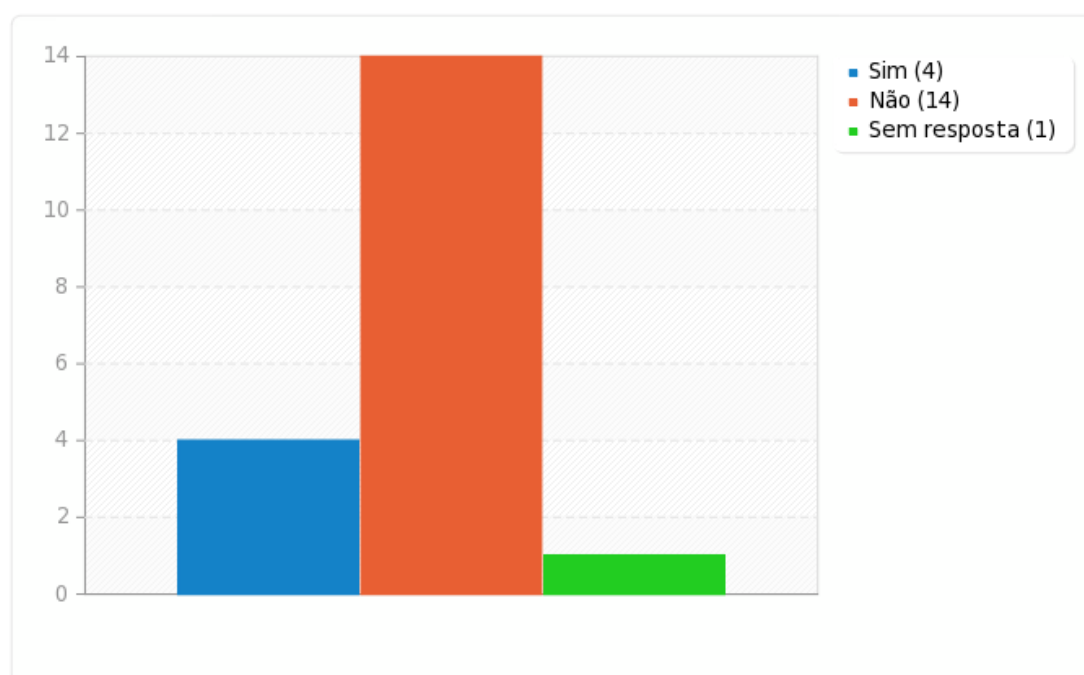


---

## Campo de sumário para Q0007

7. A empresa possui uma certificação?

---



---

## Campo de sumário para Q0008

8. Se sim, pode indicar qual?

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
ISO 9000 (1)	1	25.00%
CEN 15038 (2)	1	25.00%
DIN 2345 (3)	0	0.00%
Outro	2	50.00%
Sem resposta	0	0.00%

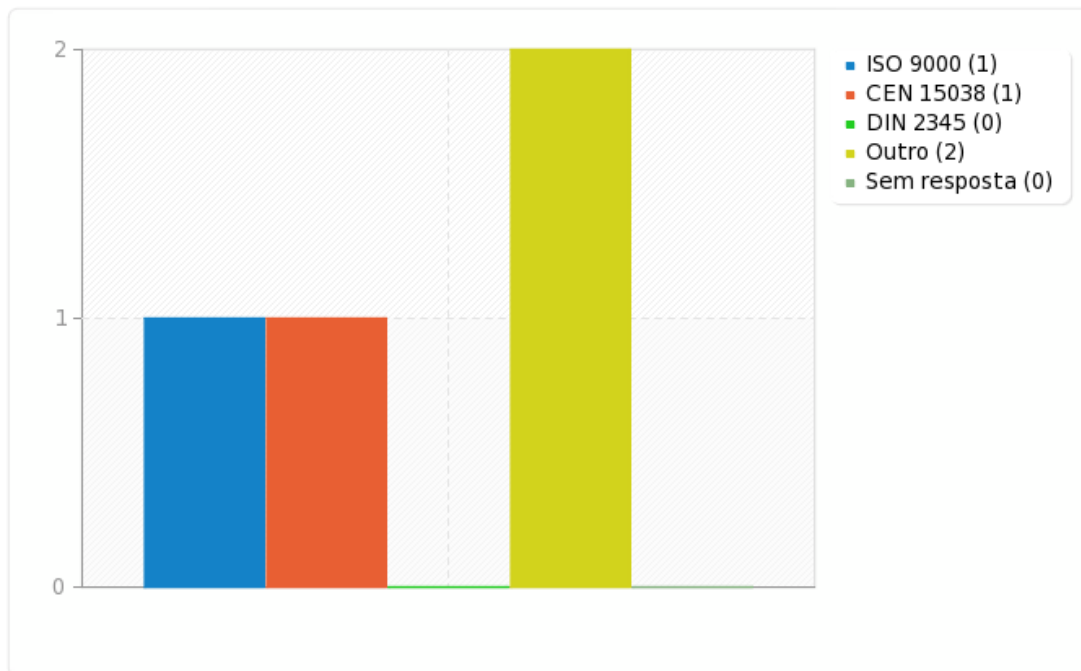
ID	Resposta
25	DGERT
34	Alvará

---

## Campo de sumário para Q0008

8. Se sim, pode indicar qual?

---



---

## Campo de sumário para Q0009

9. Caso a empresa possua a certificação, quais são as vantagens que esta-lhe trouxe?

---

Resposta	Contagem	Porcentagem
Resposta	2	50.00%
Sem resposta	2	50.00%

ID	Resposta
24	Organização e controlo dos processos
31	Certificação ISO 9001:2008 – Para garantir que vamos ao encontro das necessidades dos clientes e de outros interessados, aderindo a padrões rígidos de qualidade e excelência de serviço.

---

## Campo de sumário para Q0010

10. Caso a empresa ainda não tenha a certificação, vê alguma vantagem nessa mesma certificação?

---

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	12	85.71%
Sem resposta	2	14.29%

ID	Resposta
4	Não.
6	Sim, sobretudo o reconhecimento da qualidade da nossa marca pelos nossos clientes.
7	Pode existir alguma vantagem na acreditação da empresa junto de algumas entidades ou empresas.
9	Possibilidade de participação em concursos públicos onde a certificação seja um requisito de entrada.
16	Claro que sim.
18	Poderá ser vantajoso se isso ajudar a diferenciar realmente as empresas mais profissionais e dessa forma contribuir para regulamentar um mercado que de certa forma funciona sem regras.
23	Sim, a única desvantagem são os elevados custos para uma empresa pequena.
29	Em Portugal não vemos grande vantagem mas a nível internacional a certificação é uma masvalia.
37	Sim, estamos em preparação para obter certificação ISO e da indústria
38	A relação custo-vantagens não justifica. A certificação apenas tem como vantagem ter um certificado reconhecido pelos clientes. No entanto, para o obter é preciso cumprir formalidades burocráticas que prejudicam o regular processo de trabalho. Além disso, o processo de certificação é caro e condiciona o tipo de trabalho efectuado na empresa.
42	NÃO
45	Sim

---

## Campo de sumário para Q0011

### Comentários

---

Resposta	Contagem	Percentagem
Resposta	2	10.53%
Sem resposta	17	89.47%

ID	Resposta
18	Seguimos a norma EN 15038 em todos os nossos projectos reforçando a garantia de qualidade dos projectos realizados pela nossa empresa.
23	A certificação devia ser mais acessível.